



## *Communication as a useful tool for caregivers in longterm care for elderly*

2020-1-DE02-KA204-007685

# Εγχειρίδιο



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



1  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Περιεχόμενα

Κατάλογος στοιχείων .....	5
Κατάλογος πινάκων .....	6
I. Εισαγωγή στο έργο <i>Communicare</i> .....	7
1.1. Χρονοδιάγραμμα του έργου .....	7
1.2. Εταίροι του έργου .....	8
1.3. Αναμενόμενα αποτελέσματα .....	10
II. Στόχοι του εγχειριδίου .....	12
III. Χρήση του εγχειριδίου .....	13
3.1. Η εκπαιδευτική πλατφόρμα του COMMUNICARE .....	14
3.2. Εγχειρίδιο κατάρτισης για την πλατφόρμα .....	15
Μονοπάτια μάθησης .....	16
Μονοπάτι μάθησης 1: Βασικές αρχές καλής επικοινωνίας .....	16
1.1. LP1, Θέμα 1: Βασικά χαρακτηριστικά της επικοινωνίας .....	16
1.1.1. LP 1, Θέμα 1, Συνεδρία 1: Ορισμός της επικοινωνίας .....	17
1.1.2. LP1, Θέμα 1, Συνεδρία 2: Η αντίληψη ως προϋπόθεση για την επικοινωνία .....	19
1.2. LP1, Θέμα 2: Μοντέλο επικοινωνίας κατά Schulz von Thun .....	20
1.2.1. LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 1: Η λειτουργία του μοντέλου επικοινωνίας μετά τον Schulz von Thun .....	21
1.2.2. LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 2: Εφαρμογή του μοντέλου επικοινωνίας στη μελέτη περίπτωσης .....	22
1.2.3. LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 3: Κριτική εξέταση του μοντέλου επικοινωνίας και πιθανή περαιτέρω ανάπτυξη .....	24
1.3. LP1, Θέμα 3: Διαφορετικές μορφές επικοινωνίας .....	25
1.4. LP1, Θέμα 4: Εμπόδια στην επικοινωνία .....	28
1.4.1. LP1, Θέμα 4, Συνεδρία 1: Απώλεια ακοής .....	28
1.4.2. LP1, Θέμα 4, Συνεδρία 2: Γλωσσικά εμπόδια / διαπολιτισμική ικανότητα .....	29
1.5. LP1, Θέμα 5: Καλή επικοινωνία .....	34
1.5.1. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 1: Ασύμμετρες σχέσεις στη φροντίδα ηλικιωμένων .....	34
1.5.2. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 2: Μη λεκτική επικοινωνία για να απευθυνθείτε σε ένα καλό ηλικιωμένο άτομο .....	35



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

1.5.3. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 3: Η <b>ικανοτική</b> προσέγγιση στους ηλικιωμένους με άνοια και αναπηρία: η κεντρική θέση της ακρόασης και της ομιλίας στη σχέση φροντίδας.....	38
1.5.4. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 4: Καλή επικοινωνία μέσω ενεργητικής ακρόασης .....	40
Μαθησιακό μονοπάτι 2: Βασικές αρχές και μέθοδοι επικοινωνίας σε χρόνιες ασθένειες με την περίπτωση της άνοιας .....	42
2.1. LP2, Συνεδρία 1: Σύγχυση .....	48
2.2. LP2, Συνεδρία 2: Επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά .....	51
2.3. LP2, Συνεδρία 3: Διατήρηση της επικοινωνίας και των σχέσεων .....	53
2.4. LP2, συνεδρία 4: <b>Ξεχασιά</b> .....	56
2.5. LP2, Συνεδρία 5: ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ (αίσθημα κυκλοθυμίας ή απόσυρσης σε δύσκολες καταστάσεις).....	60
2.6. LP2, Συνεδρία 6: Προφυλάξεις ασφαλείας.....	62
Μαθησιακό μονοπάτι 3: Επικοινωνία στη νέα εποχή των άμεσων μηνυμάτων, των βιντεοκλήσεων και των τεχνολογικών εξελίξεων για την υποστήριξη ενός φιλικού προς την ηλικία περιβάλλοντος .....	65
3.1. LP3, Θέμα 1: Εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων και εργαλεία βιντεοκλήσεων για επικοινωνία.....	65
3.1.1. LP3, Θέμα 1, Συνεδρία 1: Πώς μπορούν οι φροντιστές να χρησιμοποιούν εφαρμογές μηνυμάτων; Ποια οφέλη θα έχουν από τη χρήση τους;.....	65
3.1.2. LP3, Θέμα 1, Συνεδρία 2: Ποιες είναι οι βασικές αρχές των εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων; .....	69
3.1.3. LP3, Θέμα 1, Συνεδρία 3 Ποιες είναι οι αρχές των βιντεοκλήσεων;.....	73
3.1.4. LP3, Θέμα1, Συνεδρία 4: Ασφάλεια και ασφάλεια με εργαλεία άμεσων μηνυμάτων και βιντεοδιάσκεψης .....	79
3.1.5. LP3, Θέμα1, Συνεδρία 5: Οι συνέπειες των εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων και των συνομιλιών στην επικοινωνία .....	87
3.2. LP3, Θέμα 2: Υποστηρικτικές τεχνολογίες και πώς μπορούν να υποστηρίξουν την επικοινωνία στη φροντίδα.....	91
3.2.1. LP3, Θέμα2, Συνεδρία 1: Ποιος είναι ο ρόλος των τεχνολογιών υποβοηθούμενης διαβίωσης στη φροντίδα των ηλικιωμένων; .....	91
3.2.2. LP3, Θέμα2, Συνεδρία 2: Με ποιους τρόπους μπορούν να επηρεάσουν την επικοινωνία το AAL και οι ΤΠΕ; .....	93



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

3.2.3. LP3, Θέμα 2, Συνεδρία 3: Περιγραφή των εφαρμογών AAL/ICT.....	96
Εισαγωγή στο παιχνίδι.....	99
Αναφορές .....	101
Παράρτημα .....	104



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



4  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Κατάλογος στοιχείων

<b>Σχήμα 1.</b> Χρονοδιάγραμμα του έργου (δική μας αναπαράσταση).....	8
<b>Σχήμα 2.</b> Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow εφαρμοσμένη ως πυραμίδα της υγείας (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).....	48
<b>Σχήμα 3.</b> Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο ενός ατόμου που βρίσκεται σε σύγχυση (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).....	51
<b>Σχήμα 4.</b> Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο της συνεχούς επανάληψης (προσαρμοσμένο από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).....	53
<b>Σχήμα 5.</b> Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο της εργασίας σχέσεων και επικοινωνίας (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).....	56
<b>Σχήμα 6.</b> Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο της λήθης (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).....	59
<b>Σχήμα 7.</b> Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο των συναισθημάτων και των συναισθηματικών καταστάσεων (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).....	62
<b>Σχήμα 8.</b> Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο των μέτρων ασφαλείας (προσαρμοσμένο από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).....	64



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



5  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Κατάλογος πινάκων

<b>Πίνακας 1.</b> Χρήση των διαφόρων μεθόδων επικοινωνίας (ΑΠΟΥΣΙΑ ΠΗΓΗΣ) .....	26
<b>Πίνακας 2.</b> Πώς μπορείτε να αναγνωρίσετε τις ψεύτικες ειδήσεις (προσαρμοσμένο από Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012). .....	87
<b>Πίνακας 3.</b> Αγγλικές συντομογραφίες (δική τους αναπαράσταση).....	90



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



6  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## I. Εισαγωγή στο έργο Communicare

Το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Communicare στοχεύει στη βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως εργαλείο για τους φροντιστές στη μακροχρόνια φροντίδα ηλικιωμένων, προκειμένου να συμβάλει στην αύξηση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των ατόμων που χρήζουν φροντίδας. Εξετάζονται οι ειδικές απαιτήσεις για την επικοινωνία και αναπτύσσονται εικονικά μαθήματα κατάρτισης για τη βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων.

Το έργο ορίζει πρώτα πώς μπορεί να λειτουργήσει η επιτυχής επικοινωνία στην καθημερινή φροντίδα - ακόμη και υπό δύσκολες συνθήκες: Η περιορισμένη κατάσταση της υγείας των ατόμων που χρήζουν φροντίδας, π.χ. η ικανότητα ακοής, ή η ιδιαίτερη σχέση εγγύτητας και απόστασης μεταξύ του φροντιστή και του δέκτη της φροντίδας αποτελούν προκλήσεις. Για να μπορέσουμε να αντιδράσουμε κατάλληλα σε αυτές, πρέπει να υπάρχει **ευαίσθητη επικοινωνία**. Το νοσηλευτικό προσωπικό πήρε συνέντευξη και ρωτήθηκε για τις εμπειρίες του. Τα αποτελέσματα ήταν θεμελιώδη για το περαιτέρω έργο.

Η προσέγγιση του έργου Communicare είναι η εκπαίδευση των δεξιοτήτων επικοινωνίας. Για το σκοπό αυτό, αναπτύχθηκε μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης που παρέχει εικονική εκπαίδευση και υλικό. Το συμμετέχον νοσηλευτικό προσωπικό εκπαιδεύει την επικοινωνιακή του συμπεριφορά σε καθημερινές καταστάσεις, ώστε να είναι σε θέση να αντιδράσει κατάλληλα. Ένα φόρουμ χρηστών μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανταλλαγή εμπειριών σχετικά με την επιτυχή επικοινωνία. Η αποδοχή και τα οφέλη δοκιμάζονται σε επιλεγμένους οργανισμούς πρόνοιας.

### 1.1. Χρονοδιάγραμμα έργου

Το έργο χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+ και διαρκεί από τον Σεπτέμβριο του 2020 έως τον Αύγουστο του 2023.



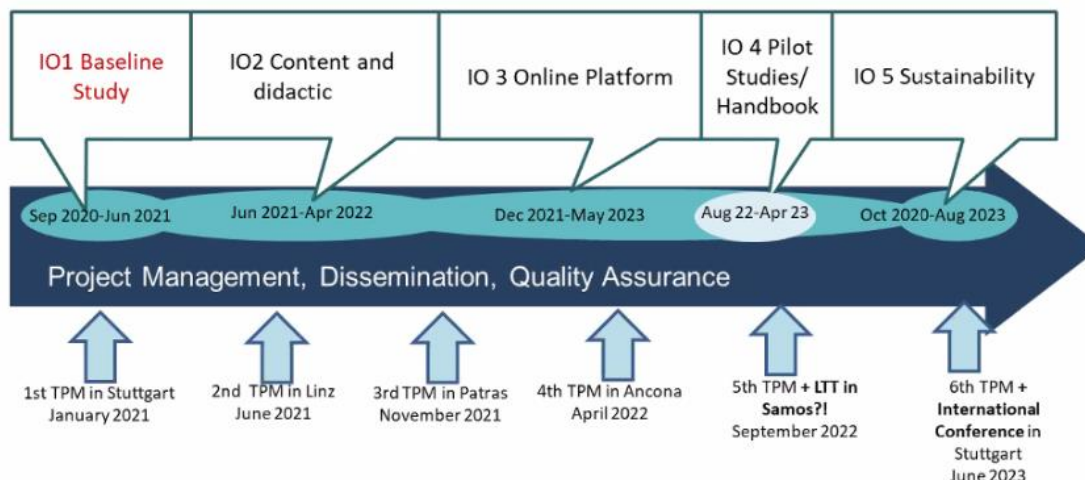
This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



7  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# CommuniCare Project Timeline



Σχήμα 1. Χρονοδιάγραμμα του έργου (δική μας αναπαράσταση).

## 1.2. Εταίροι του έργου

Τα ακόλουθα ιδρύματα συνεργάζονται ως εταίροι στην ανάπτυξη του έργου Communicare (για λεπτομερέστερες πληροφορίες βλέπε: <https://ccare.aegean.gr/about-us/>):

### Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg

Το Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg είναι ο συντονιστής του προγράμματος Communicare και ένας από τους μεγαλύτερους παρόχους υπηρεσιών για ηλικιωμένους στη Βάδη-Βυρτεμβέργη, φροντίζοντας περίπου 2.000 ηλικιωμένους με μια ομάδα 1.500 εργαζομένων. Προσφέρουμε ένα ευρύ φάσμα επιλογών διαμονής από προστατευμένη στέγαση έως εσωτερική φροντίδα σε κατοικίες, κοινότητες κατοικίας για ηλικιωμένους και ένα διαγενεακό σπίτι, καθώς και ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών για υποβοηθούμενη διαβίωση στο σπίτι.

### Duale Hochschule Baden-Württemberg

Το Συνεργατικό Κρατικό Πανεπιστήμιο της Βάδης-Βυρτεμβέργης (Duale Hochschule Baden-Württemberg / DHBW ) είναι το πρώτο ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στη Γερμανία που συνδυάζει την κατάρτιση στο χώρο εργασίας και τις ακαδημαϊκές σπουδές και, ως εκ τούτου, επιτυγχάνει στενή ενσωμάτωση της θεωρίας και της πρακτικής, που αποτελούν συνιστώσες της συνεργατικής εκπαίδευσης.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



8  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## COOSS

Η COOSS είναι ένας ιταλικός ιδιωτικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός, κύριος στόχος του οποίου είναι η υποστήριξη της ένταξης των μειονεκτούντων ατόμων μέσω της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, υπηρεσιών βοήθειας, φροντίδας, εκπαίδευσης και κατάρτισης και η πρόταση παρεμβάσεων για την κάλυψη των διαφόρων αναγκών της τοπικής κοινότητας. Ιδρυθείσα το 1979, η COOSS αριθμεί σήμερα περίπου 2.900 μέλη-εργαζόμενους και εξυπηρετεί περισσότερους από 12.200 χρήστες, μεταξύ των οποίων ανήλικοι, νέοι, ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία, διανοητικά ανάπηροι, τοξικομανείς, μετανάστες. Η COOSS παρέχει κοινωνικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες σε στενή συνεργασία με δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Περιφέρειας Marche.

## BFI

Το BFI - Ινστιτούτο Επαγγελματικής Προώθησης είναι ένα ίδρυμα επαγγελματικής κατάρτισης της Άνω Αυστρίας που ανταποκρίνεται στις νέες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας του 21ου αιώνα. Έχει καταστεί ηγέτης της αγοράς σε όλες τις παραλλαγές της επανεισόδου στην αγορά εργασίας, της εκπαίδευσης δεύτερης ευκαιρίας και της επαγγελματικής εξειδίκευσης σε θέσεις εργασίας στον τομέα της υγείας, της κοινωνικής πρόνοιας και άλλων υπηρεσιών. Παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα εκπαίδευσης και κατάρτισης που καλύπτει όλα τα επίπεδα προσόντων - συμπεριλαμβανομένων των πανεπιστημιακών πτυχίων - τόσο για επαγγελματικές όσο και για **επαγγελματικές** εφαρμογές παρέχει ένα σημαντικό πλεονέκτημα τόσο σε μεμονωμένους συμμετέχοντες σε μαθήματα κατάρτισης ή σεμινάρια όσο και σε οργανισμούς, εταιρείες ή ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος.

## Frontida Zois

Η "Φροντίδα Ζωής" είναι ένας ιδιωτικός οργανισμός κοινωνικής πρόνοιας που ιδρύθηκε το 2007 και εδρεύει στην Πάτρα - Δυτική Ελλάδα, για την κατ' οίκον φροντίδα κοινωνικά ευάλωτων ομάδων (ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες). Κύριο αντικείμενο είναι να βοηθήσει τους ηλικιωμένους να διατηρήσουν το μέγιστο επίπεδο αυτονομίας και ευημερίας τους μέσω της παροχής υπηρεσιών κατ' οίκον φροντίδας (νοσηλευτικές και κοινωνικές υπηρεσίες) και διαφόρων πρωτοβουλιών που προωθούν την ενεργό γήρανση, την ανεξάρτητη διαβίωση και την ενδυνάμωση των ασθενών. Ο οργανισμός αυτός, παρέχοντας σε καθημερινή βάση υπηρεσίες φροντίδας σε ηλικιωμένους, έχει αποκτήσει πολύτιμη πρακτική εμπειρία σε όλα τα θέματα που επηρεάζουν την καθημερινή τους διαβίωση. Η "Φροντίδα Ζωής" διαθέτει προσωπικό υψηλής εξειδίκευσης από τον τομέα της υγείας



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

και της κοινωνικής φροντίδας, συμπεριλαμβανομένων κλάδων όπως η κοινωνική εργασία, η ψυχολογία, η νοσηλευτική, η τηλεματική και η μηχανική λογισμικού.

### **Πανεπιστήμιο Αιγαίου (UAegean)**

Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (UAegean) ιδρύθηκε το 1984 με σκοπό να εισαγάγει νέες προσεγγίσεις στην τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Ελλάδα και παγκοσμίως και να προωθήσει την περιφερειακή ανάπτυξη. Σε λιγότερο από τριάντα χρόνια, το UAegean έχει εξελιχθεί σε ένα διεθνές Πανεπιστήμιο με ερευνητικό προσανατολισμό, το οποίο προσφέρει 18 προπτυχιακά (BA ή BSc) και 40 μεταπτυχιακά προγράμματα (MA ή MSc) σε σύγχρονες διεπιστημονικές θεματικές περιοχές όπως το περιβάλλον, τα συστήματα επικοινωνίας, η πολιτιστική πληροφορική, ο σχεδιασμός προϊόντων, οι επιστήμες τροφίμων και διατροφής, ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός και οι μεσογειακές σπουδές.

### 1.3. Αναμενόμενα αποτελέσματα

1. Ανάπτυξη μιας ουσιαστικής και έμπιστης σχέσης μεταξύ του φροντιστή και του δέκτη της φροντίδας. Από το απλό ζήτημα της απόκτησης κοινής αντίληψης σχετικά με μια θεραπεία που πρέπει να ακολουθηθεί έως τις συντονισμένες ενέργειες για πιο σύνθετες θεραπευτικές ανάγκες, η επικοινωνία παίζει καθοριστικό ρόλο στην καλύτερη δυνατή παροχή φροντίδας. Οι ασθενείς βρίσκονται σε μια εγγενώς ευάλωτη θέση: η απώλεια της αυτονομίας και η αποδοχή της φροντίδας δεν είναι κάτι εύκολο. Οι φροντιστές, εν τω μεταξύ, έχουν το δύσκολο έργο να είναι συναισθηματικά διαθέσιμοι και να δίνουν όλο τους τον εαυτό καθημερινά. Ένας ισχυρός και καλά δομημένος διάυλος επικοινωνίας μπορεί να βοηθήσει στις ακόλουθες πτυχές:

- a. Πρόληψη ή αναγνώριση επιπλοκών της κατάστασης της υγείας του ασθενούς που μπορεί να είχαν περάσει απαρατήρητες σε μια κακή κατάσταση επικοινωνίας.
- b. Προσαρμογή ευκολότερα σε αλλαγές ή δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της μακροχρόνιας φροντίδας. Οποιαδήποτε νέα εξέλιξη στην πορεία της νόσου μπορεί να είναι πιο εύκολα διαχειρίσιμη μέσω ενός καλού διαύλου επικοινωνίας μεταξύ του φροντιστή και του ασθενούς. Το ίδιο ισχύει και για τον φροντιστή για να αντιμετωπίσει επίσης τις απαιτήσεις, τα παράπονα και τις διαφωνίες που προέρχονται από τον ίδιο τον ασθενή ή το οικογενειακό του περιβάλλον.
- c. Ανάπτυξη της ενσυναίσθησης από τους φροντιστές σε μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων προς τους αποδέκτες της φροντίδας τους. Προωθεί την κατανόηση της ασθένειας του ασθενούς και του "ατόμου" που βιώνει την ασθένεια. Ειδικά σε περιβάλλοντα κατ' οίκον φροντίδας, στόχος κάθε



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



10  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

αλληλεπίδρασης φροντιστή-ασθενούς είναι η δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων που προάγουν τη θεραπεία και την αμοιβαία εμπιστοσύνη.

2. Βελτίωση της ποιότητας ζωής των ασθενών σε μακροχρόνια νοσηλεία. Σύμφωνα με το EQF για τη μακροχρόνια περίθαλψη, οι βασικές αρχές που διασφαλίζουν την ποιότητα στη μακροχρόνια περίθαλψη είναι η διατήρηση της αξιοπρέπειας και της αυτοαποτελεσματικότητας και η αποφυγή του ηλικιακού ρατσισμού. Για όλες αυτές τις έννοιες, η επικοινωνία είναι ίσως η σημαντικότερη προϋπόθεση. Η μη ικανοποιητική ή κακής ποιότητας μακροχρόνια φροντίδα μπορεί να προκαλέσει (ή να μην αποτρέψει) ένα ευρύ φάσμα περαιτέρω προβλημάτων, όπως χειρότερη ποιότητα ζωής, πρόσθετα προβλήματα υγείας, πόνο, κακοποίηση ή κακομεταχείριση, απώλεια αξιοπρέπειας και αυτονομίας και πρόωρη ιδρυματοποίηση.

3. Προώθηση της κατ' οίκον φροντίδας και της ανθρωποκεντρικής προσέγγισης στην ΠΦΥ. Η δυνατότητα "γήρανσης στο τόπο διαμονής" και η αποφυγή της ιδρυματικής περίθαλψης είναι συνήθως ευεργετική για την ψυχική και σωματική υγεία των ηλικιωμένων. Αυτό αντικατοπτρίζεται επίσης σαφώς στις προτιμήσεις των ασθενών με ΧΜΚ. Για όσους αναπτύσσουν ανάγκη για μακροχρόνια φροντίδα κάποιας μορφής, η συντριπτική τους πλειοψηφία θα προτιμούσε να έχουν βοήθεια στο σπίτι και κατ' οίκον φροντίδα, που θα τους επέτρεπε να παραμείνουν στο σπίτι τους.

Επί του παρόντος, η φροντίδα συχνά σχεδιάζεται για τα άτομα με μακροχρόνιες παθήσεις με βάση τη θεραπεία που επικεντρώνεται στην πάθηση, ενώ οι ανθρωποκεντρικές προσεγγίσεις υποεκπροσωπούνται. Μια καλή επικοινωνία μπορεί να επιτρέψει στους φροντιστές και τους λήπτες φροντίδας να εργαστούν σε συνεργασία για την επίτευξη ανθρωποκεντρικής φροντίδας, η οποία αποτελεί τη βασική προϋπόθεση για την αύξηση της ικανότητας των εύθραυστων ηλικιωμένων να διαχειρίζονται την αυτοφροντίδα και την ανεξάρτητη διαβίωση.

4. Βελτίωση της ποιότητας ζωής των φροντιστών. Η μακροχρόνια φροντίδα και η φροντίδα ηλικιωμένων είναι πολύ απαιτητικά καθήκοντα που εξαντλούν τους φροντιστές τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά. Όταν επικεντρώνεται κανείς στην πρόκληση της ποιότητας στη μακροχρόνια φροντίδα, πρέπει επίσης να εξετάζει τις συνθήκες διαβίωσης και εργασίας για τους ανθρώπους που παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες. Η ποιότητα ζωής των φροντιστών είναι στενά συνδεδεμένη με την ποιότητα ζωής του ηλικιωμένου ατόμου που χρειάζεται φροντίδα και βοήθεια. Η κατοχή καλών επικοινωνιακών δεξιοτήτων είναι υψίστης σημασίας για τους φροντιστές ώστε να αντιμετωπίσουν τις



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



11  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

προκλήσεις που θέτουν τα πολύπλευρα περιβάλλοντα παροχής φροντίδας και οι διάφορες χρόνιες ασθένειες και να αποφύγουν την υπερφόρτωση και τις προκλητικές συμπεριφορές. Μελέτες διαπιστώνουν ότι οι εργαζόμενοι στη μη ιδρυματική υγειονομική περίθαλψη είναι λιγότερο αποτελεσματικοί όταν εργάζονται σε επικίνδυνα περιβάλλοντα, αντιμετωπίζοντας μεγαλύτερη πιθανότητα κόπωσης από την συμπάθεια, μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση και μειωμένη δέσμευση στον οργανισμό υγειονομικής περίθαλψης.

5. Ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης και απόρριψη του ηλικιακού ρατσισμού και των ηλικιακών διακρίσεων μέσω της ομαλής και εξατομικευμένης προσέγγισης των ασθενών με μακροχρόνια νοσηλεία και των κινήτρων τους για τη συμμετοχή τους σε κοινωνικές δραστηριότητες. Το έργο COMMUNICARE αντικρούει το παράδειγμα της "παρακμής και της απώλειας" που συνήθως συνδέεται με τις συνέπειες της γήρανσης και δίνει έμφαση στους ενεργούς ρόλους που μπορούν να αναλάβουν οι ηλικιωμένοι στην κοινωνική και οικογενειακή ζωή. Ειδικά για τους ηλικιωμένους με επιδείνωσα χρόνια ασθένεια, τα ηλικιακά στερεότυπα μπορούν να πολλαπλασιαστούν και μερικές φορές να ενισχυθούν από τους φροντιστές που βιώνουν υπερφόρτωση.

6. Αναβάθμιση του ρόλου των άτυπων/μη τυπικών φροντιστών στη μακροχρόνια φροντίδα σύμφωνα με τις νέες προκλήσεις ποιότητας στον τομέα της μακροχρόνιας φροντίδας. Επιπλέον, οι ιατρικές και τεχνολογικές εξελίξεις, ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός και η στέγαση που προσαρμόζεται στις ανάγκες των ενοίκων, τείνουν να επαναπροσδιορίσουν το ρόλο και τις απαιτήσεις για τους φροντιστές στη μακροχρόνια φροντίδα, απομακρυνόμενοι από τη συμμόρφωση με τις ελάχιστες απαιτήσεις, προς την εστίαση σε μια πιο ολοκληρωμένη διασφάλιση της ποιότητας που περιλαμβάνει θέματα όπως τα δικαιώματα των ασθενών και η συνεχής κατάρτιση.

## II. Στόχοι του εγχειριδίου

Το παρόν εγχειρίδιο χρησιμεύει ως οδηγός κυρίως για τους εκπαιδευτές, αλλά μπορεί να χρησιμοποιηθεί και από άλλους. Παρέχει μια επισκόπηση του περιεχομένου και της δομής της κατάρτισης COMMUNICARE. Περιέχει επίσης ορισμένες πληροφορίες για το ιστορικό του έργου καθώς και πιο λεπτομερές περιεχόμενο. Με αυτόν τον τρόπο είναι σε θέση να διδάξουν τους εκπαιδευόμενους σχετικά με τη χρήση της πλατφόρμας και είναι σε θέση να απαντήσουν σε πιθανές ερωτήσεις που μπορεί να προκύψουν.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



12  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Μετά τη χρήση αυτού του εγχειριδίου, ο εκπαιδευτής θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- να γνωρίζει ποιες είναι οι βασικές γνώσεις που πρέπει να έχει για να χρησιμοποιήσει το ηλεκτρονικό υλικό
- να γνωρίζουν τα μαθησιακά αποτελέσματα και τα βασικά μηνύματα στις διάφορες μαθησιακές διαδρομές.
- να αποφασίσουν πώς να χρησιμοποιήσουν καλύτερα το περιεχόμενο της κατάρτισης Communicare για να υποστηρίξουν τη μάθηση των μαθητών

### III. Χρήση του εγχειριδίου

#### 1. Δομή του εγχειριδίου:

Αυτό το εγχειρίδιο θα δώσει στους χρήστες της πλατφόρμας Communicare μια καλή βασική πληροφόρηση για το ίδιο το έργο, για τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν από τους χρήστες και τελικά θα αποφέρει κέρδος τόσο στους φροντιστές όσο και στους επωφελούμενους. Προσπαθήσαμε να δημιουργήσουμε μια καλή δομή τόσο για την πλατφόρμα όσο και για τα μαθησιακά μονοπάτια, γεγονός που οδηγεί αυτόματα σε μια λογική δομή σε αυτό το εγχειρίδιο.

- a. Εξηγήσαμε το όλο έργο και τις προθέσεις του, τις οποίες ελπίζουμε να έχουμε επιτύχει σε ένα πρότυπο υψηλής ποιότητας με τα προϊόντα που έχουν παραχθεί από τους εταίρους του έργου αυτού.
- b. Περιγράψαμε τους στόχους του παρόντος εγχειριδίου.
- c. Δίνουμε μια εξήγηση για τον τρόπο χρήσης αυτού του εγχειριδίου.
- d. Περιγράψαμε σύντομα την ίδια την εκπαιδευτική πλατφόρμα και συντάξαμε ένα εγχειρίδιο τεχνικής χρήσης της πλατφόρμας.
- e. Γράψαμε πολύ λεπτομερείς πληροφορίες για κάθε ένα από τα μονοπάτια εκμάθησης που είχαν αναπτυχθεί.

#### 2. Βασική κατανόηση των διαδρομών εκμάθησης:

Η βάση των εξελίξεων είναι πάντα μια εντατική ερευνητική εργασία που έγινε από τους εταίρους κατά το πρώτο έτος του έργου. Σκοπός της έρευνας ήταν να εντοπιστούν οι ανάγκες των φροντιστών στην επικοινωνία με τους πελάτες τους. Ως αποτέλεσμα αυτής της ερευνητικής εργασίας, δημοσιεύσαμε την έρευνα και μπορούμε να τη συστήσουμε στο ενδιαφερόμενο κοινό.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



13  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Κατά την έρευνα εντοπίσαμε τρία κύρια πεδία ενδιαφέροντος για τους φροντιστές που θέλαμε να επεξεργαστούμε:

- a. Βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας
- b. Βασικές αρχές και μέθοδοι επικοινωνίας σε χρόνιες ασθένειες
- c. Επικοινωνία στη νέα εποχή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και τεχνολογικές εξελίξεις για την υποστήριξη ενός φιλικού προς την ηλικία περιβάλλοντος

Κατά μήκος αυτών των κύριων πεδίων ενδιαφέροντος, προσδιορίσαμε ένα προφίλ ικανοτήτων για τους μαθητές σε κάθε ένα από τα τρία μαθησιακά μονοπάτια. Κάθε αναπτυγμένη πορεία μάθησης έχει μια σαφή περιγραφή και πολλές πληροφορίες εμβάθυνσης για το θέμα.

### 3. Ομάδα-στόχος:

Η πιο σημαντική και επιθυμητή ομάδα-στόχος μας είναι οι άτυποι και μη τυπικοί φροντιστές μακροχρόνιας φροντίδας. Εκτός αυτού, πιστεύουμε ότι το περιεχόμενό μας θα είναι πολύ ενδιαφέρον για εκπαιδευτικούς και εκπαιδευτές στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης.

#### 3.1. Η εκπαιδευτική πλατφόρμα της COMMUNICARE

Η εκπαιδευτική πλατφόρμα COMMUNICARE είναι μια σε μεγάλο βαθμό αυτόνομη εκπαιδευτική πλατφόρμα του δικτυακού τύπου του έργου. Η διαδικτυακή πύλη είναι η προμετωπίδα της πλατφόρμας και επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους να έχουν πρόσβαση στα εργαλεία και τις υπηρεσίες της πλατφόρμας. Η πύλη παρέχει ένα ενιαίο σημείο εισόδου στο ψηφιακό περιβάλλον προσφέροντας μια ενιαία εμπειρία χρήσης στους συμμετέχοντες μόλις εξοικειωθούν με το περιβάλλον. Αντί να χρησιμοποιούν πολλαπλά συστήματα και διατάξεις και να παρακολουθούν διαφορετικές ροές πληροφοριών, οι χρήστες επικεντρώνονται σε ένα ενιαίο περιβάλλον. Η διαδικτυακή πύλη παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως η πρόσβαση στο αποθετήριο περιεχομένου και η διαχείριση του προφίλ χρήστη.

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης COMMUNICARE είναι ένα περιβάλλον ανοικτών εκπαιδευτικών πόρων που προσφέρει ηλεκτρονική μάθηση προσαρμοσμένη για χρήση από τους φροντιστές και τους σχετικούς παρόχους δια βίου μάθησης, τους φορείς κοινωνικής φροντίδας, τους οργανισμούς που ασχολούνται με τη φροντίδα των ηλικιωμένων και την κοινοτική φροντίδα. Αυτή η διαδικτυακή εκπαιδευτική πλατφόρμα παρέχει σε εκπαιδευτές, εκπαιδευόμενους, μέλη της κοινότητας, ενδιαφερόμενους φορείς, πρόσβαση στο εκπαιδευτικό και επιμορφωτικό υλικό που



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



14  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου, σε κατάλληλες μορφές που προωθούν τη διαδραστική, και τη μάθηση με βάση περιπτώσεις.

Η πλατφόρμα χρησιμοποιεί επίσης μια προσέγγιση παιχνιδοποίησης, (LP4) η οποία χρησιμοποιείται για να διευκολύνει και να υποστηρίξει τη μάθηση. Επιπλέον, τα κίνητρα των εκπαιδευομένων να ασχοληθούν με το υλικό θα ενισχυθούν μέσω της πιστοποίησης της μάθησης με ψηφιακά σήματα και άλλες ανταμοιβές κινήτρων και αναγνώρισης. Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης θα υποστηρίξει τους εκπαιδευόμενους στην ενασχόληση με το υλικό και στην παρακολούθηση της προόδου τους. Η καλύτερη κατάρτιση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων θα βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους ηλικιωμένους.

### 3.2. Εγχειρίδιο κατάρτισης για την πλατφόρμα

Για την υποστήριξη της χρήσης της πλατφόρμας Communicare αναπτύξαμε ένα ξεχωριστό εγχειρίδιο (Εγχειρίδιο χρήσης της πλατφόρμας Communicare). Κάθε μέρος της πλατφόρμας εξηγείται βήμα προς βήμα βοηθώντας τους χρήστες να ακολουθήσουν και να κατανοήσουν καλύτερα τη δομή.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



15  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Μονοπάτια μάθησης

Το μαθησιακό περιεχόμενο έχει χωριστεί σε διαφορετικές διαδρομές. Ακολουθώντας αυτές τις μαθησιακές διαδρομές περιγράφονται λεπτομερώς και συχνά περιλαμβάνουν πρόσθετο υλικό και βασικές πληροφορίες για τους εκπαιδευτές.

## Μονοπάτι μάθησης 1: Βασικές αρχές καλής επικοινωνίας

### Μαθησιακά αποτελέσματα

- Ικανότητα *εκτίμησης των* διαφόρων αναγκών (αυτογνωσία, ανάγκες του φροντιστή, ανάγκες του λήπτη φροντίδας, ανάγκες του άλλου ατόμου, περιβαλλοντικές, πολιτισμικές διαφορές, ανάγκες που οφείλονται σε βλάβες ή ελλείμματα/προβλήματα ακοής ή ομιλίας) και ικανότητα *εφαρμογής* κατάλληλων τρόπων (λεκτικών και μη λεκτικών) επικοινωνίας.
- Να είναι *σε θέση να εξηγήσει* τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας και να έχει γνώσεις σχετικά με τη σημασία της επικοινωνίας και ιδιαίτερα της καλής επικοινωνίας.
- Γνώση των διαφορετικών αναγκών για καλή επικοινωνία.
- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να οικοδομήσουν σχέσεις εμπιστοσύνης και ισχυρές σχέσεις και είναι *σε θέση να επιδεικνύουν αποτελεσματικές δεξιότητες* ακρόασης και επικοινωνίας.
- Να είναι σε θέση να δημιουργήσει μια σχέση στην οποία η εγγύτητα και η απόσταση είναι καλά ισορροπημένες.

### 1.1. LP1, Θέμα 1: Βασικά χαρακτηριστικά της επικοινωνίας

#### Σύντομη περιγραφή

Οι διαφορετικοί ορισμοί της επικοινωνίας αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας. Προβάλλεται η ευαισθητοποίηση για την αντίληψη ως προϋπόθεση για την επικοινωνία και την επίδρασή της στην καλή επικοινωνία.

#### Μαθησιακά αποτελέσματα

Να είναι *σε θέση να εξηγήσει* τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας και να έχει γνώσεις σχετικά με τη σημασία της επικοινωνίας και ιδιαίτερα της καλής επικοινωνίας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



16  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



### 1.1.1. LP 1, Θέμα 1, Συνεδρία 1: Ορισμός της επικοινωνίας

*Οι επικοινωνιολόγοι γεννιούνται, αλλά οι καλοί επικοινωνιολόγοι γίνονται!*

#### **Ορισμός**

"Επικοινωνώ" προέρχεται από τη λατινική λέξη "comunicare" που σημαίνει "βάζω σε κοινή χρήση, μοιράζομαι". Αυτό που μοιράζεται στην επικοινωνία δεν είναι υλικά αγαθά, αλλά μηνύματα που εκφράζουν προθέσεις, αισθήσεις, σκέψεις, συναισθήματα, πληροφορίες.

Η επικοινωνία διαφέρει από την ομιλία, τη μετάδοση πληροφοριών, τους μονολόγους, την κριτική, την κρίση. Δεν σημαίνει "αποστολή" μηνυμάτων, αλλά είναι μια κοινωνική και αμοιβαία πράξη συμμετοχής, μέσω της χρήσης νοηματικών συμβόλων μεταξύ διαφορετικών ατόμων και ομάδων (επομένως αλληλεπιδρούν, σχετίζονται). Η επικοινωνία δημιουργεί μια σχέση με ένα άλλο άτομο.

#### **Επικοινωνία και σχέση**

Είναι πλέον σαφές ότι η "επικοινωνία" είναι ένα διαρκώς παρόν χαρακτηριστικό της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης, η βάση κάθε ανθρώπινης σχέσης και οι σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων καθορίζονται από συναισθηματικούς, γνωστικούς, κινητήριους και φυσικούς παράγοντες, επομένως, η επικοινωνία περιλαμβάνει όλα τα επίπεδα της ανθρώπινης και κοινωνικής πραγματικότητας. Η επικοινωνία είναι μια δυναμική διαδικασία, δηλαδή προϋποθέτει μια ανταπόκριση από τον αποδέκτη.

Δεδομένου ότι η επικοινωνία είναι μια σχέση και επιτυγχάνει τους στόχους της μόνο μέσα σε μια σχέση, η ιδανική κατάσταση επικοινωνίας είναι μια κατάσταση γεμάτη ανατροφοδότηση και άμεση επαφή, δηλαδή η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία.

#### **Τα πέντε αξιώματα της επικοινωνίας**

Ο Αυστριακός ψυχολόγος, θεωρητικός της επικοινωνίας και φιλόσοφος Paul Watzlawick διατύπωσε τελικά πέντε αξιώματα της επικοινωνίας, τα οποία βοηθούν στην περιγραφή των διαδικασιών της επικοινωνίας που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης και δίνουν μια καλύτερη κατανόηση του "τι είναι η διαδικασία της επικοινωνίας".

*Τα πέντε αξιώματα:*

*1. Δεν μπορεί κανείς να μην επικοινωνεί.*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



17  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Είναι αδύνατο να μην επικοινωνούμε, διότι είναι αδύνατο να μην έχουμε συμπεριφορές. Κάθε τι που κάνει κανείς είναι ένα μήνυμα, όλα είναι επικοινωνία και έχουν μια αξία μηνύματος (δραστηριότητα ή αδράνεια, λόγια ή σιωπή, ...)

*2. Κάθε επικοινωνία έχει μια πτυχή περιεχομένου και σχέσης, έτσι ώστε η δεύτερη να ταξινομεί την πρώτη και επομένως να αποτελεί μια μετα-επικοινωνία.*

Η επικοινωνία αποτελείται από το περιεχόμενο και τη σχέση των ανθρώπων στη διαδικασία επικοινωνίας. Το περιεχόμενο αναφέρεται στο πραγματικό αντικείμενο της συζήτησης. Το επίπεδο της σχέσης μιας επικοινωνιακής πράξης έχει να κάνει με το πώς οι δύο επικοινωνούντες βλέπουν ο ένας τον άλλον και πώς το μεταφέρουν.

*3. Η φύση μιας σχέσης εξαρτάται από τη στίξη των διαδικασιών επικοινωνίας των εταίρων.*

Αφορά τον τρόπο με τον οποίο οι συμμετέχοντες διακόπτουν τις επικοινωνιακές τους ακολουθίες. Οι διαφορετικές στίξεις κάνουν τους ανθρώπους να βλέπουν την αλληλουχία των γεγονότων με διαφορετικό τρόπο και μπορεί να οδηγήσουν σε ατελείωτες συγκρούσεις που καθιστούν την αλληλοκατηγορία άσκοπη άσκηση. Δεν μπορεί να ειπωθεί ότι η συμπεριφορά του ενός συμμετέχοντα προκαλεί τη συμπεριφορά του άλλου.

*4. Η ανθρώπινη επικοινωνία περιλαμβάνει τόσο ψηφιακές όσο και αναλογικές μεθόδους.*

Ο ψηφιακός κώδικας είναι αυτό που λέει το άτομο, αυτό που πραγματικά σημαίνουν οι λέξεις: η λεκτική επικοινωνία. Ο αναλογικός κώδικας έχει να κάνει με το πώς λέγεται κάτι ή με τα μη λεκτικά στοιχεία που το συνοδεύουν. Αυτό σημαίνει ότι κάποιος μπορεί να μεταφέρει δύο αντίθετα μηνύματα ταυτόχρονα, γεγονός που μπορεί να προκαλέσει προβλήματα.

*5. Οι διαδικασίες διανθρώπινης επικοινωνίας είναι είτε συμμετρικές είτε συμπληρωματικές, ανάλογα με το αν η σχέση των εταίρων βασίζεται στις διαφορές ή στην ισοτιμία.*

Αυτό σημαίνει ότι είτε οι συμμετέχοντες στο σύστημα βρίσκονται σε ίσο επίπεδο όσον αφορά τις σχέσεις εξουσίας (φροντιστής-φροντιστής), είτε ο ένας από αυτούς έχει μεγαλύτερη εξουσία από τον άλλο (φροντιστής-μεγαλύτερος).

Αν είναι αλήθεια ότι κανείς δεν μπορεί να μην επικοινωνήσει, επειδή κάθε λέξη ή πράξη μας είναι ένα ερέθισμα που στέλνεται και ερμηνεύεται από τον εξωτερικό κόσμο, είναι επίσης αλήθεια ότι η επίγνωση αυτής της επικοινωνίας δεν είναι πάντα τόσο σαφής.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



18  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Η επικοινωνία είναι μια διαδραστική διαδικασία μεταξύ ενός αποστολέα (εκείνου που στέλνει το μήνυμα) και ενός παραλήπτη (εκείνου που το λαμβάνει).

Η διαδικασία αυτή δεν είναι γραμμική αλλά κυκλική, αφού τόσο ο αποστολέας όσο και ο παραλήπτης στέλνουν και ταυτόχρονα λαμβάνουν πληροφορίες: το μήνυμα αποστέλλεται από τον αποστολέα, αποκωδικοποιείται από τον παραλήπτη, ο οποίος δίνει μια απάντηση, η οποία με τη σειρά της λαμβάνεται και αποκωδικοποιείται από το πρόσωπο που έχει γίνει πλέον παραλήπτης.

### 1.1.2. LP1, Θέμα 1, Συνεδρία 2: Η αντίληψη ως προϋπόθεση για την επικοινωνία

Η επικοινωνία, ανεξάρτητα από το αν είναι λεκτική ή μη λεκτική, επηρεάζεται σημαντικά από τον παράγοντα της αμοιβαίας αντίληψης. Κάθε άτομο αντιλαμβάνεται το συνομιλητή του με διαφορετικό τρόπο. Η αντίληψη αυτή με τη σειρά της επηρεάζει την επικοινωνία και πέραν αυτού τη διαμόρφωση της σχέσης. Η αντίληψη, όχι μόνο των ανθρώπων, αλλά και των αντικειμένων πραγματοποιείται με τη χρήση των διαφόρων αισθήσεων:

- Ακοή - Μιλάει κάποιος πολύ σιγά ή πολύ δυνατά, με υψηλή φωνή, τσιριχτή φωνή ή βαθιά φωνή;
- Όραση - Πώς μοιάζει κάποιος, τι ρούχα φοράει; Πώς είναι η στάση του σώματος, π.χ. σκυφτός, όρθιος;
- Μυρωδιά - Πόσο καλά μπορώ να "μυρίσω" κάποιον με την κυριολεκτική έννοια του όρου. Κάποιος μυρίζει έντονα ιδρώτα, αλκοόλ, καπνό τσιγάρου, έντονα αρωματισμένος.
- Αφή - Η αίσθηση της αφής είναι το κλειδί της αντίληψης, ειδικά για τους τυφλούς.
- Αίσθηση - Πώς αισθάνεστε τη χειραψία, πολύ σφιχτή ή πολύ χαλαρή; Πώς αισθάνεστε το δέρμα, τραχύ ή περιποιημένο;

Ο συνδυασμός των αισθήσεών μας ανοίγει την αντίληψη, η οποία με τη σειρά της έχει αντίκτυπο στην επικοινωνία μας. Αυτή η δομή των επιδράσεων γίνεται σαφής όταν αναλογιστεί κανείς το ακόλουθο παράδειγμα: η ιδέα της συνάντησης με έναν επικεφαλής ιατρό σε ένα νοσοκομείο. Οι ασθενείς μπορούν εύκολα να αναγνωρίσουν τον γιατρό από τα ρούχα του (βλέποντας). Η θέση του επικεφαλής ιατρού συχνά αντανακλάται επίσης στη στάση του σώματός του και επίσης στην ένταση της ομιλίας του (ακοή). Αυτή η αντίληψη έχει επίδραση στην επικοινωνία, η οποία συνήθως συνοδεύεται από υψηλό βαθμό σεβασμού, αλλά ενδεχομένως και από αποστασιοποίηση. Αν και το παράδειγμα είναι πολύ απλουστευμένο, δείχνει τη σημασία της αντίληψης μέσω των αισθήσεών μας ως προδιάθεση.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



19  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Παρ' όλα αυτά, η διαδικασία της αντίληψης αποδεικνύεται εξαιρετικά πολύπλοκη και συχνά, ακόμη και ως επί το πλείστον, ασυνείδητη.

Το φαινόμενο του φωτοστέφανου θεωρείται σημαντικό φαινόμενο που επηρεάζει την αντίληψη και συνεπώς την επικοινωνία. Αυτό οδηγεί σε διαστρεβλωμένη ή μονόπλευρη αντίληψη ενός συγκεκριμένου χαρακτηριστικού ενός άλλου προσώπου. Ως αποτέλεσμα, η αντίληψη ενός χαρακτηριστικού κυριαρχεί και έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επικοινωνία με το άλλο άτομο. Για παράδειγμα, ο νέος ένοικος έχει μεγάλη ομοιότητα με την αγαπημένη γιαγιά του φροντιστή όσον αφορά το χτένισμα, το χρώμα των μαλλιών και τη σωματική διάπλαση. Ως εκ τούτου, η αντίληψη του φροντιστή για τον νέο ένοικο είναι στρεβλή, και ως εκ τούτου αντιμετωπίζεται "καλύτερα" και κατά συνέπεια λαμβάνει περισσότερη προσοχή και εκτίμηση από τους άλλους ενοίκους.

Σε αντίθεση με το φαινόμενο του φωτοστέφανου, το οποίο έχει συνήθως θετική επίδραση, τουλάχιστον στο μεμονωμένο άτομο που επισκιάζεται, τα στερεότυπα τείνουν να οδηγούν σε στιγματισμό, ο οποίος επηρεάζει επίσης την αντίληψη του άλλου ατόμου και την επικοινωνία. Με απλά λόγια, τα στερεότυπα αντιπροσωπεύουν ορισμένες κατηγορίες που επιτρέπουν μια γρήγορη ταξινόμηση του συνομιλητή μας. Αυτό το σύστημα γρήγορης ταξινόμησης δεν είναι σε καμία περίπτωση μόνο αρνητικό, μάλλον αυτό το σύστημα χρησιμεύει για να αντιμετωπίσουμε την καθημερινή ζωή με έναν ορισμένο τρόπο. Χωρίζουμε τους ανθρώπους σε κατηγορίες όπως παιδί, ενήλικας, ηλικιωμένος, με βάση το φύλο σε άνδρα και γυναίκα ή με βάση την εθνικότητα. Παρόμοια με το φαινόμενο του φωτοστέφανου υπάρχει ο κίνδυνος στρεβλής αντίληψης όταν κατηγοριοποιούμε σύμφωνα με ορισμένα χαρακτηριστικά. Στο σύστημα τάξης που περιγράφηκε υπάρχει μεγάλη πιθανότητα για τη λεγόμενη "σκέψη κατηγοριοποίησης", συγκεκριμένα για εφαρμογή στερεοτυπίας, για παράδειγμα λέγοντας ότι όλοι οι Ιταλοί είναι μάτσο. Η δημιουργία στερεοτύπων οδηγεί στο να κατατάσσονται οι άνθρωποι πρόωρα σε κατηγορίες σύμφωνα με ορισμένα χαρακτηριστικά, γεγονός που στη συνέχεια επηρεάζει αρνητικά την περαιτέρω επικοινωνία και τις σχέσεις με τη μορφή στιγματισμού (Hornung & Lächler 1999).

## 1.2. LP1, Θέμα 2: Μοντέλο επικοινωνίας κατά Schulz von Thun

### Σύντομη περιγραφή

Οι συμμετέχοντες θα μάθουν για ένα από τα πιο γνωστά μοντέλα επικοινωνίας και την εφαρμογή του σε καταστάσεις επικοινωνίας.

Παρουσιάζονται οι δυνατότητες και οι περιορισμοί ενός μοντέλου επικοινωνίας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



20  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Μαθησιακά αποτελέσματα

- να είναι σε θέση να εφαρμόζουν κατάλληλους τρόπους (λεκτικούς και μη λεκτικούς) επικοινωνίας
- Να είναι σε θέση να εξηγήσουν τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας και να έχουν γνώσεις σχετικά με τη σημασία της επικοινωνίας και ιδιαίτερα της καλής επικοινωνίας.

### 1.2.1. LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 1: Η λειτουργία του μοντέλου επικοινωνίας μετά τον Schulz von Thun

Το μοντέλο επικοινωνίας του Γερμανού Schulz von Thun θεωρείται επίσης διεθνώς ως ένα από τα καθιερωμένα και ανεξάρτητα από τον κλάδο μοντέλα επικοινωνίας. Βασικό στοιχείο του μοντέλου είναι ότι κάθε μορφή λεκτικής επικοινωνίας αποτελείται από τις τέσσερις πλευρές ενός μηνύματος. Εξαιτίας αυτών των τεσσάρων πλευρών, ο αποστολέας ενός μηνύματος και ο παραλήπτης ενός μηνύματος μπορεί να έχουν διαφορετική κατανόηση του μηνύματος. Ανάλογα με το ποια από τις τέσσερις πλευρές γίνεται αντιληπτή, κατά συνέπεια ακούγονται ή δεν ακούγονται διαφορετικές πτυχές ενός μηνύματος. Ως εκ τούτου, το μοντέλο του Schulz von Thun παρουσιάζεται ως το μοντέλο των τεσσάρων αυτιών.

#### Αυτοαποκάλυψη

- Τι είδους άνθρωπος είναι αυτός/αυτή;
- Πώς είναι;
- Τι συμβαίνει με αυτόν/αυτήν;

#### Σχέση

- Πώς σχετίζεται μαζί μου;
- Πώς του/της αρέσω;
- Τι σκέφτεται για μένα;

#### Πραγματικές πληροφορίες

- Πώς πρέπει να γίνει κατανοητή η κατάσταση;
- Τι είδους πληροφορίες είναι αυτές;



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



21  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Έγκλιση

- Τι πρέπει να κάνω;
- Τι πρέπει να σκέφτομαι, να αισθάνομαι;
- Τι αναμένεται από εμένα;

Οι τέσσερις πλευρές ενός μηνύματος απεικονίζονται με κλασικό τρόπο χρησιμοποιώντας το παράδειγμα ενός παντρεμένου ζευγαριού που στέκεται σε ένα φανάρι με το αυτοκίνητό του.

Δήλωση "Το φανάρι είναι πράσινο".

- Το φανάρι είναι πράσινο (πραγματικό περιεχόμενο).
- Θέλω να φύγω τώρα (αυτοαποκάλυψη).
- Χρειάζεσαι τη βοήθειά μου (σχέση).
- Φεύγω (έγκλιση) (Hornung & Lächler, 1999).

### 1.2.2. LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 2: Εφαρμογή του μοντέλου επικοινωνίας στη μελέτη περίπτωσης

Το μοντέλο επικοινωνίας με το δέκτη τεσσάρων αυτιών προσφέρει την ευκαιρία να αναλύσουμε την καθημερινή επικοινωνία από μια εξωτερική οπτική γωνία και έτσι να συνειδητοποιήσουμε τυχόν στρεβλώσεις που μπορεί να υπάρχουν. Η γνώση των δικών μας παραγόντων στρέβλωσης, για παράδειγμα η κυριαρχία στην σχέση, επηρεάζει την επικοινωνία, το περιεχόμενο της επικοινωνίας και τελικά τη μορφή του σχεδιασμού της σχέσης. Μια ανάλυση με τη χρήση του μοντέλου επικοινωνίας είναι δυνατή βάσει μιας μελέτης περίπτωσης.

#### Πώς πρέπει να γίνει κατανοητό το μήνυμα;

Είναι 3 μ.μ. και η νεαρή νοσοκόμα Uta Maier θέλει να αποχαιρετήσει την προϊσταμένη του θαλάμου της, την έμπειρη Julia Schmid, στο τέλος της βάρδιας της. Η προϊσταμένη της πτέρυγας Julia ρωτά με ελαφρώς εκνευρισμένο ύφος: "Αλλάξατε τη φιάλη έγχυσης της κυρίας L.; Φυσικά, η Uta απαντά και πηγαίνει σπίτι της με ένα κακό προαίσθημα. Στο σπίτι της αναλογίζεται ακόμα αν η προϊσταμένη του θαλάμου, η Julia, εξακολουθεί να την κατηγορεί επειδή ξέχασε να βάλει την έγχυση που ήταν προγραμματισμένη για τις 6 μ.μ. χθες, όταν είχε την καθυστερημένη βάρδια.

Σύμφωνα με τον Schulz von Thun, κάθε μήνυμα έχει τουλάχιστον τέσσερις πλευρές, τόσο από την πλευρά του αποστολέα όσο και από την πλευρά του παραλήπτη.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



22  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

1. *Αποστολή πραγματικού περιεχομένου:* L.; αλλάξατε τη φιάλη έγχυσης της κας L.;
2. *Αυτοαποκάλυψη του αποστολέα:* Κάθε μήνυμα που αποστέλλεται περιέχει πάντα μια αυτοαποκάλυψη, πράγμα που σημαίνει ότι ο αποστολέας αποκαλύπτει κάτι για τον εαυτό του με κάθε μήνυμα. Στο παράδειγμα της περίπτωσης, η αποκάλυψη θα μπορούσε να αφορά την τρέχουσα ψυχική κατάσταση, για παράδειγμα ο διευθυντής του θαλάμου αισθάνεται υπερφορτωμένος και ως εκ τούτου είναι εύκολα ευερέθιστος. Η αυτοαποκάλυψη μπορεί να επικοινωνείται σκόπιμα από τον αποστολέα με τη μορφή μιας συγκεκριμένης αυτοπαρουσίασης ή μπορεί να γίνονται προσπάθειες να αποκρυφτεί ή να καλυφθεί η αυτοαποκάλυψη από φόβο ή ανασφάλεια.
3. *Σχέση με τον αποστολέα:* Η πλευρά της σχέσης αποκαλύπτει τον τρόπο με τον οποίο ο αποστολέας σχετίζεται με τον παραλήπτη σε επίπεδο σχέσης. Κατά συνέπεια, η σχέση συχνά επικοινωνείται και με τον τρόπο που χρησιμοποιείται ο τόνος της φωνής ή οι εκφράσεις του προσώπου, μεταδίδοντας συμπάθεια ή αντιπάθεια ή εκτίμηση. Στη μελέτη περίπτωσης, ο εκνευρισμένος τόνος της προϊσταμένης θαλάμου θα μπορούσε να εκφράσει το γεγονός ότι είναι η ανώτερη που βασίζεται στην ιεραρχία και επίσης αντιλαμβάνεται την ομολογία της, τη νοσηλεύτρια Uta, ως αναξιόπιστη. Συχνά υπάρχει έντονη ευαισθησία στα μηνύματα σχέσεων. Από αυτό εξάγεται το συμπέρασμα για το αν κάποιος σας συμπαθεί ή σας αντιπαθεί. Στη μελέτη περίπτωσης, η νεαρή νοσηλεύτρια αισθάνεται άβολα, προβληματίζεται και ανακεφαλαιώνει τις μεθόδους εργασίας της. Τελικά, αντικατοπτριζόμαστε στη σχέση ή μάλλον στο τι λέει η επικοινωνία για την ποιότητα της σχέσης. Ως αποτέλεσμα, όλες οι άλλες πλευρές αποκρύπτονται σε μεγάλο βαθμό.
4. *Έγκλιση από τον αποστολέα προς τον παραλήπτη:* Τα μηνύματα έχουν ένα πληροφοριακό περιεχόμενο που, ανεξάρτητα από το περιεχόμενο, έχει γενικά ως στόχο να προκαλέσει μια απάντηση από τον παραλήπτη με τη μορφή αντίδρασης. Αυτό μπορεί επίσης να αντιπροσωπεύει μια αντίδραση ως απάντηση με τη μορφή σιωπής. Η επικοινωνία φέρει πάντα ένα μήνυμα που προκαλεί μια αντίδραση στο άλλο πρόσωπο, σε ενεργητική ή παθητική μορφή. Στο παράδειγμα της περίπτωσης, η έγκλιση που "κρυπτογραφήθηκε" θα μπορούσε να έχει ως εξής: Έχουμε τόση πολλή δουλειά στον θάλαμο, δουλέψτε υπερωρίες, μείνετε περισσότερο. Τα κωδικοποιημένα μηνύματα είναι εκκλήσεις χειραγώγησης. Ένα παράδειγμα είναι δηλώσεις όπως: "Αν νομίζεις ότι πρέπει να φύγεις, τότε φύγε". Με τον αντίστοιχο τόνο της φωνής, το άλλο άτομο χειραγωγείται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι δύσκολο δυνατόν να φύγει. Η έγκλιση που κρύβεται από πίσω είναι η εξής: "Μείνε εδώ!".



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



23  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Η μελέτη περίπτωσης χρησιμοποιεί ένα μήνυμα για να καταστήσει σαφές πώς ένα μήνυμα αποστέλλεται από τον αποστολέα σε έναν παραλήπτη μέσω δηλώσεων, τόνου φωνής, χειρονομιών και στάσης του σώματος και με το περιεχόμενο και τις προθέσεις που μπορούν να προκληθούν από αυτό. Το μοντέλο σύμφωνα με τον Schulz von Thun είναι ένα μοντέλο ανάλυσης που αφενός μας ενημερώνει και μας ευαισθητοποιεί στα μηνύματα που στέλνουμε ως αποστολείς και αφετέρου στα μηνύματα που ακούμε με διαφορετικά αυτιά (Hornung & Lächler, 1999).

### 1.2.3. LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 3: Κριτική εξέταση του μοντέλου επικοινωνίας και πιθανή περαιτέρω ανάπτυξη

Η γοητεία του μοντέλου του Schulz von Thun έγκειται σίγουρα στην απλότητά του. Ειδικότερα, εδώ πρέπει να τονιστεί η ευαισθητοποίηση για τα τέσσερα αυτιά και τα διαφορετικά περιεχόμενα ενός μηνύματος.

Το μοντέλο έχει επικριθεί για τη χρήση του στη φροντίδα ηλικιωμένων, ιδίως ατόμων με άνοια ή άλλες μορφές γνωστικών διαταραχών. Η χρησιμότητα μιας αναλυτικής θεώρησης ενός μηνύματος είναι αμφισβητήσιμη για άτομα που συχνά επικοινωνούν μόνο σε μη λεκτικό επίπεδο. Με το Schulz von Thun, οι άνθρωποι που έχουν ανάγκη φροντίδας συνήθως δεν απευθύνονται πια, ή μάλλον το μοντέλο δεν είναι πλέον εφαρμόσιμο στην καθημερινή ζωή.

Ο Sachweh, ο οποίος έχει ασχοληθεί αρκετά με την επικοινωνία στη γηριατρική φροντίδα, διαπιστώνει ότι τα περισσότερα μοντέλα επικοινωνίας προϋποθέτουν ότι οι συμμετέχοντες στη συζήτηση έχουν καλές γλωσσικές δεξιότητες. Το κύριο σημείο της κριτικής της είναι ότι ένα σημαντικό εμπόδιο, δηλαδή οι περιορισμοί λόγω νόσου, δεν λαμβάνονται υπόψη στα τρέχοντα μοντέλα επικοινωνίας. Επιπλέον, ένα άλλο κρίσιμο σημείο για τη Sachweh είναι τα ελλείμματα στον προσανατολισμό προς τη δράση. Συγκεκριμένα, θεωρεί ότι τα μοντέλα επικοινωνίας είναι αρχικά απλά, αλλά σε μεγάλο βαθμό ακατάλληλα για άμεση χρήση ως μοντέλο ανάλυσης στην καθημερινή επικοινωνία. Επιπλέον, υπάρχει έλλειψη συγκεκριμενοποίησης στα μοντέλα επικοινωνίας. Το πώς μπορεί να πετύχει η εφαρμογή στην καθημερινή νοσηλευτική σπάνια φαίνεται στα μοντέλα επικοινωνίας. Αν και η επικοινωνία είναι τόσο στοιχειώδης στη φροντίδα των ηλικιωμένων, υπάρχουν πολύ λίγες θεωρίες επικοινωνίας ειδικά για τη φροντίδα. Ο Rohlmann εντόπισε ήδη την έλλειψη θεωριών επικοινωνίας ειδικά για τη φροντίδα στην εμπειρική του εργασία το 2004 (Sachweh, 2012). Συγκριτικά με τον Sachweh, επικρίνει τα μοντέλα και τις θεωρίες που αναπτύχθηκαν αρχικά από ψυχολογική σκοπιά ως ακατάλληλα για τη νοσηλευτική φροντίδα (Rohlmann, 2006).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



24  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Στο πλαίσιο αυτής της κριτικής, οι πτυχές αυτές πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την παρουσίαση περαιτέρω μοντέλων επικοινωνίας. Ωστόσο, η προστιθέμενη αξία ενός μοντέλου επικοινωνίας δεν πρέπει να υποτιμάται εντελώς.

### 1.3. LP1, Θέμα 3: Διαφορετικές μορφές επικοινωνίας

#### Σύντομη περιγραφή

Οι συμμετέχοντες θα μάθουν για τις διάφορες μορφές, τα κανάλια, τους κώδικες και τα επίπεδα επικοινωνίας που εφαρμόζονται πάντα στην καθημερινή επικοινωνία και πώς μπορούν να επηρεάσουν τη ροή της επικοινωνίας.

#### Μαθησιακά αποτελέσματα

- να είναι σε θέση να *αναγνωρίζουν* το κατάλληλο κανάλι, κώδικα και επίπεδο επικοινωνίας.
- να είναι σε θέση να *εφαρμόζουν* την κατάλληλη μέθοδο και να *αποφεύγουν* ακατάλληλες λύσεις

#### Εισαγωγή

Περνάμε το 75% της ημέρας μας επικοινωνώντας. Τώρα, γνωρίζουμε ότι δεν είναι σημαντικό μόνο το τι λέμε, αλλά και το ΠΩΣ το λέμε, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τον ΚΩΔΙΚΑ που χρησιμοποιούμε όσο και το επιλεγμένο ΚΑΝΑΛΙ (τύπος επικοινωνίας που χρησιμοποιούμε, καθώς και το εργαλείο, την τεχνική επικοινωνίας ή το επίπεδο επικοινωνίας).

Ειδικότερα, με τον όρο ΚΑΝΑΛΙ εννοούμε τόσο τα τεχνικά μέσα που βρίσκονται εκτός του υποκειμένου (π.χ. τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, ταχυδρομείο κ.λπ.) όσο και τα αισθητηριακά μέσα που εμπλέκονται στην επικοινωνία, δηλαδή την τεχνική επικοινωνίας.

Η από κοινού χρήση των διαφόρων μεθόδων επικοινωνίας παράγει τα πιο αποτελεσματικά παραγόμενα. Η μάθηση ποικίλλει ανάλογα με τη μεταβολή των τεχνικών επικοινωνίας και, επομένως, των διαφορετικών διαύλων αντίληψης.

Τεχνική επικοινωνίας	Κανάλι αντίληψης	% μάθηση
Λεκτική	Μόνο ακρόαση	20%
Χειρονομιακή-γραφική	Μόνο η όραση	30%



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



25  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Μικτή 1	ακοή + όραση	50%
Μικτή 2	ακοή + όραση + συζήτηση	70%
Μικτή + εμπειρική	ακοή + όραση + συζήτηση + συνήθειες	90%

**Πίνακας 1.** Χρήση των διαφόρων μεθόδων επικοινωνίας (ΑΠΟΥΣΙΑ ΠΗΓΗΣ)

Η μετάδοση του μηνύματος μπορεί να είναι άμεση (λεκτική, παραλεκτική ή μη λεκτική) ή έμμεση (χρήση εξωτερικών μέσων, όπως η γραφή).

### **Επίπεδα επικοινωνίας και μη λεκτική επικοινωνία**

Η επικοινωνία που θα αναλύσουμε, η οποία παρουσιάζει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον στη σχέση φροντίδας, είναι η "άμεση και διαπροσωπική", δηλαδή η επικοινωνία που αφορά δύο ή περισσότερα άτομα σε μια πρόσωπο με πρόσωπο κατάσταση.

*Μπορούμε να προσδιορίσουμε 3 βασικά επίπεδα επικοινωνίας:*

1. ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
2. ΠΑΡΑ-ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
3. ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

#### *1. ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ*

Αναφέρεται στο περιεχόμενο που εκφράζουμε μέσω της χρήσης των λέξεων (προφορικών και γραπτών).

#### *2. ΠΑΡΑ-ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ*

- Φωνητικές παραγωγές που "διαμορφώνουν" τον τρόπο ομιλίας μας: τόνος, ρυθμός, προφορά, ένταση, αλλά και βήχας, παύσεις, γέλιο.
- Εκφράζεται μέσω των εναλλαγών της φωνής και είναι δυνατόν να αποτυπωθούν οι συναισθηματικές καταστάσεις του συνομιλητή (ρυθμός και παύσεις).
- Αν μετακινήσουμε τη φωνή προς τους υψηλούς τόνους, δηλώνουμε ένταση και εκνευρισμό.
- Προς τους χαμηλούς τόνους, ηρεμία και ασφάλεια.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Μείωση της έντασης της φωνής, ανασφάλεια, τρέμουλο ή εκφοβισμός.

### 3. ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Εξετάζει τις μιμητικές, χειρονομιακές και χωρικές πτυχές: έκφραση του προσώπου, χειρονομίες, μιμητισμός, στάση του σώματος, φυσική απόσταση με τους ανθρώπους.
- Ελέγχεται λιγότερο εύκολα από τον μεταδότη και, ως εκ τούτου, απεικονίζει πραγματικά συναισθήματα, διαθέσεις, απόψεις.
- Σε αυτό το επικοινωνιακό επίπεδο μπορούμε να δούμε τη σημασία του παράγοντα **ΧΩΡΟΚΤΗΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**, δηλαδή *πώς ενεργούμε και πώς διαχειριζόμαστε το χώρο στην αλληλεπίδραση* (ευκολία / δυσφορία).

*Μπορούμε να αναγνωρίσουμε διαφορετικούς χώρους χάρη στην εγγύτητα ("Γλώσσα της εγγύτητας"):*

- Εσωστρεφής (0 έως 0,5m)
- Προσωπικός (από 0,5 έως 1 m)
- Κοινωνικός (από 1 έως 3/4 m)
- Δημόσιος (πάνω από 3 μέτρα)

*Πρέπει επίσης να λάβουμε υπόψη:*

- Αφή = επαφή με το σώμα- ευάλωτες και μη ευάλωτες περιοχές- κουλτούρα επαφής.
- Προσανατολισμός = πρόσωπο με πρόσωπο, δίπλα-δίπλα, από πίσω.

### Λειτουργίες και όρια της μη λεκτικής επικοινωνίας

**ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:**

- Είναι μια εκφραστική επικοινωνία (συναισθήματα).
- Διευκολύνει τις αλληλεπιδράσεις.
- Είναι ένας ρυθμιστής των αλληλεπιδράσεων / της επικοινωνίας (πηγή ανατροφοδότησης).
- Υποστηρίζει - αντικαθιστά - τονίζει - χρωματίζει τη λεκτική επικοινωνία.
- Είναι αυθόρμητη, ειλικρινής, άμεση και ισχυρή επικοινωνία.

**ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:**

- Ακατάλληλη για τη μετάδοση ορισμών ή γνώσεων.
- Γρήγορη αλλά σε μικρό βαθμό (ποσότητα).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Δεν μπορούμε να μιλάμε για καθολικότητα (πολιτισμός, φύλο, ηλικία).
- Δύσκολο να ελεγχθεί.

## 1.4. LP1, Θέμα 4: Εμπόδια στην επικοινωνία

### Σύντομη περιγραφή

Τα εμπόδια στην καλή επικοινωνία και ο τρόπος υπέρβασής τους παρουσιάζονται με το παράδειγμα της απώλειας ακοής και της βαρηκοΐας, καθώς και της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, με τη χρήση διαφορετικών γλωσσών ως παράδειγμα.

### Μαθησιακά αποτελέσματα

- Να γνωρίζουν και να έχουν γνώσεις σχετικά με τις διαφορετικές ανάγκες για καλή επικοινωνία λόγω σωματικών αναπηριών ή άλλων εμποδίων.
- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να οικοδομήσουν εμπιστοσύνη και ισχυρές σχέσεις και να είναι σε θέση να επιδεικνύουν αποτελεσματικές δεξιότητες ακρόασης και επικοινωνίας.

#### 1.4.1. LP1, Θέμα 4, Συνεδρία 1: Απώλεια ακοής

Η απώλεια της ακοής είναι συχνά αποδεκτή ως φυσιολογικό σημάδι της γήρανσης από τους πάσχοντες και από την κοινωνία συνολικά. Είναι πολύ πιθανό ότι αυτός είναι ο λόγος για το χαμηλό επίπεδο συζήτησης και την έλλειψη παρεμβάσεων, καθώς διευκρινίσεις, χρήση υποστήριξης ή **αντιστάθμιση** ως επί το πλείστον δεν πραγματοποιούνται. Αυτό καταδεικνύεται επίσης από τον μεγάλο αριθμό ατόμων, περίπου 14 εκατομμύρια μόνο στη Γερμανία, που είναι βαρήκοοι. Στην ομάδα των ατόμων άνω των 70 ετών, πάνω από το 50%, δηλαδή κάθε δεύτερο άτομο, πάσχει από απώλεια ακοής ή βαρηκοΐα.

Τα άτομα που ζουν σε οίκο ευγηρίας επηρεάζονται συχνά από απώλεια ακοής, αν και τα αίτια είναι συχνά ασαφή στην αρχή, δηλαδή όταν μετακομίζουν. Η απώλεια ακοής συνήθως αναγνωρίζεται από το νοσηλευτικό προσωπικό μόνο στην πορεία της νόσου και ξεκινάει πιθανή υποστήριξη, όπως η διαπίστωση από ειδικό.

Οι επαγγελματίες φροντιστές καθώς και οι άτυποι φροντιστές, οι οποίοι φροντίζουν ηλικιωμένους, εξαρτώμενους ανθρώπους, το κάνουν στην πλειονότητα των περιπτώσεων με άτομα που πάσχουν από πρεσβυακουσία. Εκτός από τη χρήση τεχνικών επιλογών υποστήριξης, η



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

ευαισθητοποίηση σχετικά με τα εμπόδια στην επικοινωνία που υπάρχουν λόγω της απώλειας ακοής αποδεικνύεται εξαιρετικά σημαντική.

Η απώλεια ακοής συμβαίνει όταν η ικανότητα ακοής είναι μειωμένη. Γίνεται διάκριση μεταξύ μιας ελαφριάς διαταραχής της ακοής με απώλεια ακοής, 20 έως 40 ντεσιμπέλ, και μιας σοβαρής απώλειας ακοής, 60 έως 80 ντεσιμπέλ. Η απώλεια ακοής άνω των 90 ντεσιμπέλ αναφέρεται ως το όριο προς την κώφωση (Kuratorium Deutsche Altershilfe, 2008).

Το ουσιαστικό πρόβλημα για τα άτομα που πάσχουν από προβλήματα ακοής ή ακόμη και από απώλεια ακοής είναι ότι αποκλείονται σε μεγάλο βαθμό ή εντελώς από την επικοινωνία και, επομένως, για να το θέσουμε απλά, "δεν καταλαβαίνουν τίποτα". Αυτός ο αποκλεισμός από τη λεκτική επικοινωνία σημαίνει ότι εύκολα μπορεί να προκύψουν παρεξηγήσεις, μέχρι και ανάπτυξη δυσπιστίας προς τους συνανθρώπους, φόβων, αλλά και αυτοαπομόνωσης λόγω ντροπής.

Στην περίπτωση της υπάρχουσας απώλειας ακοής υπάρχει πλέον ένας ικανοποιητικός αριθμός τεχνικών βοηθημάτων που παρέχουν υποστήριξη και αντιστάθμιση. Ενδεικτικά αναφέρουμε ...

- Βοηθήματα ακοής: τονίζεται η υποστήριξη που χρειάζονται οι ηλικιωμένοι!
- Κοχλιακά εμφυτεύματα, μια πρόθεση που εμφυτεύεται στο αυτί και αντισταθμίζει τις λειτουργίες του εσωτερικού αυτιού. Κατά κανόνα, ένα εμφύτευμα τοποθετείται σε νεότερα, κωφά άτομα ή κωφά παιδιά.
- Ασύρματα συστήματα μετάδοσης φωνής σε μεγαλύτερα δωμάτια ή στην τηλεόραση για την αντιστάθμιση της υπάρχουσας απώλειας ακοής (τα συστήματα λειτουργούν με ένα σύστημα υπερέθρων, για παράδειγμα).
- Φωτεινά σήματα που μετατρέπουν ακουστικά σήματα σε οπτικά σήματα, π.χ. χτύπημα της εξώπορτας ή του τηλεφώνου ή ενός ξυπνητηριού.
- Τα ακουστικά σήματα μετατρέπονται σε δόνηση (π.χ. κινητό τηλέφωνο).
- Τηλεφωνικά μηνύματα.
- Υπηρεσίες μηνυμάτων.
- Teletext (Dörrie-Sell, 2000).

#### 1.4.2. LP1, Θέμα 4, Συνεδρία 2: Γλωσσικά εμπόδια / διαπολιτισμική ικανότητα

Το θέμα των γλωσσικών εμποδίων σε διαπολιτισμικό πλαίσιο σημαίνει επίσης την ανάπτυξη ευαισθησίας στην επικοινωνία για το ξένο ή το άλλο άτομο. Η ηχογραφημένη συνομιλία του Γερμανού χιουμορίστα Karl Valentin είναι ένα καλό σημείο για να ξεκινήσετε.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Οι ξένοι

ΜΑΘΗΜΑ Τι τρώνε, ποιοι είναι, γιατί είναι, τι είναι - οι ξένοι συζητούνται πολύ αυτές τις μέρες. Ήδη από το 1940, υπήρχαν ουσιαστικές συζητήσεις γι' αυτό.

ΑΠΟ ΤΟΝ KARL VALENTIN (1994)

Καθηγητής: Μιλήσαμε για τις τσόχινες παντόφλες στο προηγούμενο μάθημα και σήμερα θα μιλήσουμε για το πουκάμισο. Ποιος από εσάς τυχαίνει να ξέρει μια ομοιοκαταληξία για το "παράξενος";

Βαλεντίν: Ο "Ξένος" κάνει ρίμα με τον παράξενο.

Καθηγητής: Πολύ καλά! Και ποιος είναι ο πληθυντικός της λέξης "ξένος";

Βαλεντίν: Οι ξένοι.

Καθηγητής: Ναι, οι ξένοι. Και από τι είναι φτιαγμένοι οι ξένοι;

Βαλεντίν: Από το "Οι" και από το "ξένοι".

Καθηγητής: Πολύ καλά! - και τι είναι ένας ξένος;

Βαλεντίν: Κρέας, λαχανικά, τούρτες, φρούτα, κ.λπ.

Καθηγητής: Όχι! - Όχι! - Όχι τι τρώει, αλλά τι κάνει.

Valentin: Φεύγει!

Καθηγητής: Καθηγητής: Πολύ σωστά! Αλλά επίσης έρχεται - και είναι τότε ένας ξένος. - Θα παραμείνει ξένος για πάντα;

Valentine: Όχι! Ένας ξένος δεν παραμένει πάντα ξένος.

Καθηγητής: Γιατί;

Βαλεντίν: Ο ξένος είναι μόνο ένας ξένος σε μια ξένη χώρα.

Καθηγητής: Αυτό δεν είναι λάθος. - Και γιατί ένας ξένος αισθάνεται παράξενα μόνο σε μια ξένη χώρα;

Βαλεντίν: Επειδή κάθε ξένος που αισθάνεται παράξενα είναι ξένος μέχρι να πάψει να αισθάνεται παράξενα - τότε δεν είναι πια ξένος.

Καθηγητής: Εξαιρετικά! - Αλλά αν ένας ξένος βρίσκεται στο εξωτερικό για μεγάλο χρονικό διάστημα, είναι και αυτός ξένος; Ή μήπως δεν είναι πλέον ξένος;

Valentin: Ναι, αυτός δεν είναι πλέον ξένος, αλλά το να μην είναι πλέον ξένος μπορεί - ασυνείδητα - να του είναι ακόμη κάπως παράξενο.

Καθηγητής: Σαν τι;



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



30  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Βαλεντίν: Για παράδειγμα, οι περισσότεροι κάτοικοι της Αθήνας δεν είναι άγνωστοι με το Μουσείο της Ακρόπολης - αλλά τα περισσότερα μουσεία είναι άγνωστα σε αυτούς.

Καθηγητής: Πολύ σωστά! - Τότε ο ντόπιος μπορεί επίσης να είναι ξένος στη γενέθλια πόλη του. Αλλά υπάρχουν και ξένοι ανάμεσα σε ξένους! Πώς τους καταλαβαίνετε;

Βαλεντίν: Καθηγητά, πιθανόν να μην το καταλάβετε τόσο γρήγορα. Ξένοι ανάμεσα σε ξένους είναι - όπως το φαντάζομαι- όταν οι ξένοι οδηγούν ένα τρένο πάνω από μια γέφυρα και ένα άλλο τρένο με ξένους περνάει από κάτω, τότε οι ξένοι μεταξύ τους είναι ξένοι ανάμεσα σε ξένους

Καθηγητής: Καθηγητής: Δεν είναι εύκολο για μένα! Αλλά τώρα πίσω στο θέμα. - Και τι είναι οι ιθαγενείς;

Βαλεντίν: Οι ντόπιοι είναι το αντίθετο των ξένων. Αλλά οι πιο παράξενοι ξένοι δεν είναι ξένοι για τους ντόπιους - μπορεί να μην τους γνωρίζουν τον ξένο προσωπικά, αλλά αμέσως αντιλαμβάνονται ότι πρόκειται για μια ερώτηση από ξένο ή μάλλον ξένους- ειδικά όταν αυτοί οι ξένοι διασχίζουν την πόλη με ένα ξένο λεωφορείο.

Καθηγητής: Πώς είναι όταν ένας ξένος θέλει πληροφορίες από έναν ξένο;

Valentine: Πολύ απλό. - Αν ένας ξένος σε μια ξένη πόλη ρωτήσει έναν ξένο για κάτι που του είναι παράξενο, ο ξένος λέει στον ξένο: "Δυστυχώς, αυτό είναι παράξενο και για μένα, γιατί είμαι κι εγώ ξένος".

Καθηγητής: Το αντίθετο του παράξενου είναι γνωστό. Είναι ξεκάθαρο αυτό;

Βαλεντίν: Στην πραγματικότητα ναι! Γιατί αν, για παράδειγμα, ένας ξένος έχει έναν γνωστό, αυτός ο γνωστός πρέπει να του ήταν αρχικά ξένος, αλλά όταν γνωρίζονται μεταξύ τους, οι δύο τους δεν είναι πλέον ξένοι. Όταν όμως αυτοί οι δύο γνωστοί ταξιδεύουν μαζί σε μια ξένη πόλη, αυτοί οι δύο γνωστοί έχουν γίνει και πάλι εκεί ξένοι για τους ντόπιους. - Εάν οι δύο γνωστοί μείνουν σε αυτή την ξένη πόλη για εκατό χρόνια, τότε δεν είναι πλέον ξένοι ούτε για τους ντόπιους εκεί (Valentin, 1994).

Η αντιμετώπιση των γλωσσικών εμποδίων σημαίνει συγκεκριμένα την αντιμετώπιση της δικής μου γλώσσας και μιας ξένης γλώσσας. Η ξένη γλώσσα, την οποία δεν καταλαβαίνω, οδηγεί σε γλωσσικό εμπόδιο, σύμφωνα με τη λογική της διαδικασίας. Δύο πράγματα συμβαίνουν με αυτή την ταξινόμηση στη δική μας γλώσσα και σε μια ξένη γλώσσα:

1. Ο ξένος κατονομάζεται, για παράδειγμα "Ο ένοικος που μιλάει μόνο τουρκικά".
2. Ένα όριο χαράσσεται, για παράδειγμα οι διάφορες γλώσσες αντιπροσωπεύουν το όριο της κατανόησης.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



31  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Η συνειδητοποίηση του τι είναι ξένο και των πιθανών συνόρων ανοίγει τη δυνατότητα αυτοαναστοχασμού και, συνεπώς, της συνειδητοποίησης των πιθανών επιδράσεων της αντίληψης (θυμηθείτε το φαινόμενο φωτοστέφανου και άλλα φαινόμενα διαστρέβλωσης), π.χ. την προκατάληψη "όλοι οι Ιταλοί είναι μάτσο".

Αρχικά τίθεται ένα όριο. Με τα εθνικά σύνορα αυτό είναι πολύ προφανές- συμπεριφορές που φαίνονται ακατανόητες (π.χ. να μιλάτε δυνατά, να επιμένετε στη δική σας άποψη, να είστε πεισματάρηδες) θα μπορούσαν επίσης να αποτελούν καθορισμό ορίων. Αυτό ήδη υποδεικνύει μια "απαγόρευση υπέρβασης" με τον τύπο της επικοινωνίας ή τις χειρονομίες, τις εκφράσεις του προσώπου.

Όσον αφορά τη γλώσσα, οι όροι/λέξεις αντιπροσωπεύουν μια εικόνα της πραγματικότητάς μας και παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την αντίληψή μας. Ανάλογα με τον τρόπο που περιγράφετε κάτι, αυτό το κάτι αποδίδεται επίσης σε ένα αντίστοιχο περιεχόμενο πραγματικότητας, το οποίο με τη σειρά του χρησιμοποιείται για να ευθυγραμμιστεί με τις πράξεις σας. Ωστόσο, ακόμη και το να μιλάμε μια κοινή γλώσσα δεν σημαίνει αυτόματα ότι το ίδιο πράγμα γίνεται κατανοητό, για παράδειγμα αν ένα άτομο λέει "Πονάει όλο μου το σώμα".

Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει γρήγορη συνταγή για την ανάπτυξη καλής επικοινωνίας με τα υπάρχοντα γλωσσικά εμπόδια σε όλες τις διαφορετικές μορφές τους. Τα γλωσσικά σύνορα συνήθως συμβαδίζουν με διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα. Επομένως, απαιτείται ευαισθησία όχι μόνο απέναντι στην ξένη γλώσσα, αλλά και ιδίως απέναντι στην κατανόηση του άλλου, του ξένου πολιτισμού. Ο καθιερωμένος ορισμός του Tyler για τον πολιτισμό αντιλαμβάνεται τον πολιτισμό ως ένα σύνθετο σύνολο που περιλαμβάνει πεποιθήσεις, ήθη, κανόνες και ηθική, έθιμα και όλα τα άλλα ανθρώπινα χαρακτηριστικά (π.χ. φόβους) που αποκτά κανείς ως μέλος μιας κοινωνίας. Αυτό περιλαμβάνει τη γλώσσα ή τη θρησκεία (Straub et al. , 2007). Ο περιεκτικός ορισμός του Tyler για τον πολιτισμό είναι κατάλληλος, διότι ακόμη και με το παράδειγμα της εικονογραφικής περιγραφής ολόκληρου του σώματος που πονάει, γίνεται σαφές ότι οι διαφορετικές αντιλήψεις για τον πόνο είναι πάντα πολιτισμικά διαμορφωμένες.

Ειδικά όσον αφορά τα γλωσσικά εμπόδια, μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας η γνώση των διαφορετικών πολιτισμικά διαμορφωμένων ιδεών για την υγεία και την ασθένεια που επηρεάζουν την επικοινωνία. Εδώ θα πρέπει να αναφερθούν τα εξής:

## Βιοϊατρική



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



32  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Σημαίνει το βιολογικό μοντέλο των φυσικών επιστημών. Χαρακτηριστικά: τυποποιημένη εκπαίδευση, χρήση εξοπλισμού υψηλής τεχνολογίας, εξάρτηση από ερευνητικά ινστιτούτα και **πολυεθνική φαρμακολογία**. Βασική ιδέα: τα σώματα ως λειτουργικές μηχανές ή πληροφοριακά συστήματα (Postert, 1996).

### **Ιατρική της ισορροπίας (επίσης χιουμοριστική ιατρική ή θεωρία του χιούμορ)**

Πίσω από αυτό κρύβεται η ιδέα ενός ισορροπημένου σώματος και μιας ισορροπίας των στοιχείων ως προϋπόθεση για την υγεία- η ιδέα του μικρόκοσμου-μακρόκοσμου που αντανάκλα την τάξη του σύμπαντος σε μικρή κλίμακα - σε αυτή την περίπτωση μέσα στο ανθρώπινο σώμα (Postert, 1996).

### **Τιμωρητική ιατρική**

Οι ασθένειες θεωρούνται ως τιμωρία για παραπτώματα. Αφετηρία: το κοινωνικό πλαίσιο (όχι ο μεμονωμένος άνθρωπος) μπορεί να απειληθεί από τα πνεύματα της φύσης, τους προγόνους, τους κακόβουλους ανθρώπους ή τον Θεό, όταν οι άνθρωποι δεν συμπεριφέρονται σύμφωνα με την αντίστοιχη κοινωνική τάξη (Postert, 1996).

Ειδικότερα, τα συστήματα οπτικής υποστήριξης είναι διαθέσιμα ως βοηθήματα για την υποστήριξη της επικοινωνίας στην περίπτωση που υπάρχουν ήδη ξένες γλωσσικές δεξιότητες. Αυτό περιλαμβάνει τη διάθεση πληροφοριών σχετικά με ορισμένες κλινικές εικόνες σε διάφορες γλώσσες. Βοηθάει επίσης το νοσηλευτικό προσωπικό, είτε σε κλινικό είτε σε νοσοκομειακό περιβάλλον, εάν είναι διαθέσιμα συχνά αιτήματα συμβουλών με εικόνες και σύντομες επεξηγήσεις σε διάφορες γλώσσες. Η εργασία με εικονογράμματα μπορεί να είναι εξαιρετικά χρήσιμη εδώ.

Επιπλέον, μπορούν να χρησιμοποιηθούν υπηρεσίες διερμηνείας όταν είναι διαθέσιμες. Ανάλογα με τις δομές κόστους της κάθε χώρας, οι υπηρεσίες διερμηνείας αποτελούν αμειβόμενη υπηρεσία. Οι λύσεις ψηφιακής μετάφρασης, όπως οι μεταφράσεις με τη χρήση αντίστοιχων εφαρμογών σε ένα smartphone, είναι παρόμοιες, αν και εξακολουθούν να είναι κάπως δύσκολες στη χρήση.

Στις κλινικές και στις εγκαταστάσεις μακροχρόνιας νοσηλείας οι ξένες γλώσσες είναι μερικές φορές αποδεδειγμένες από το προσωπικό, το οποίο μπορεί επομένως να προσέλθει ως διερμηνέας, αν χρειαστεί. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι σε ορισμένες περιπτώσεις το προσωπικό μπορεί να υπερφορτωθεί με τη μετάφραση λόγω έλλειψης ειδικής κατάρτισης στον τομέα της υγείας και της περίθαλψης, π.χ. εάν ένας μάγειρας πρόκειται να παράσχει υπηρεσία διερμηνείας σε παρηγορητική κατάσταση.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



33  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Τελικά, όσον αφορά την αντίληψη και τη σχέση, είναι σημαντικό να παραμείνουμε περίεργοι για το τι είναι κοινό και όχι για το τι είναι διαφορετικό. Να χτίζουμε γέφυρες αντί να κοιτάμε το διαχωριστικό και ίσως επικίνδυνο ποτάμι με φόβο.

## 1.5. LP1, Θέμα 5: Καλή επικοινωνία

### Μαθησιακά αποτελέσματα

- Επίγνωση των διαφορετικών αναγκών για καλή επικοινωνία λόγω διαφορετικών πολιτισμικών και κοινωνικών καταβολών.
- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να οικοδομήσουν αξιοπιστία και ισχυρές σχέσεις και είναι σε θέση να επιδεικνύουν αποτελεσματικές δεξιότητες ακρόασης και αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας.

#### 1.5.1. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 1: Ασύμμετρες σχέσεις στη φροντίδα ηλικιωμένων

Μεταξύ του νοσηλευτικού προσωπικού και των ενοίκων ενός γηροκομείου υπάρχουν ασύμμετρες σχέσεις, καθώς συνάπτουν τις σχέσεις αυτές υπό διαφορετικές συνθήκες. Από τη μία πλευρά, υπάρχει ο νοσηλευτής, ο οποίος έχει ειδικές γνώσεις (σχετικά με τους ενοίκους) και σαφή εντολή παροχής υπηρεσιών. Γι' αυτούς, η σχέση με τους ενοίκους αντιπροσωπεύει μια επαγγελματική πτυχή. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένα ηλικιωμένο άτομο που χρειάζεται φροντίδα, το οποίο πρέπει να χρησιμοποιήσει αυτή την υπηρεσία και βρίσκεται (περισσότερο ή λιγότερο) σε σχέση εξάρτησης (με τους φροντιστές). Οι σχέσεις μεταξύ φροντιστών και ενοίκων χαρακτηρίζονται κυρίως από (φυσική) εγγύτητα, η οποία μπορεί να δημιουργήσει μια στενότερη σχέση. Ωστόσο, οι σχέσεις χαρακτηρίζονται επίσης από εξάρτηση από τους φροντιστές, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε διαφορετικές συναισθηματικές αντιδράσεις των ενοίκων. Η διείσδυση (των φροντιστών) στην ιδιωτική σφαίρα των ενοίκων τους κάνει να συνειδητοποιήσουν την ευαλωτότητά τους. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αίσθημα θλίψης ή/και ντροπής. Δεδομένου ότι το αίσθημα της ντροπής σπάνια επικοινωνείται ανοιχτά και ειλικρινά, συχνά μετατρέπεται σε θυμό, απόγνωση ή θλίψη. Στη συνέχεια, τα συναισθήματα αυτά μπορεί να οδηγήσουν στην υποβάθμιση τόσο της σχέσης όσο και της ποιότητας της συνεργασίας μεταξύ φροντιστών και ενοίκων. Κατά συνέπεια, η επίγνωση των προσωπικών ορίων των ενοίκων είναι σημαντική στη γηριατρική φροντίδα. Επιπλέον, είναι σημαντικό οι φροντιστές να επιδιώκουν μια ισότιμη και συμμετοχική αλληλεπίδραση, ακόμη και αν οι ασύμμετρες σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ αυτών και των ηλικιωμένων δεν μπορούν να εξαλειφθούν πλήρως



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



34  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

(Schmedes, 2021- Steudter, 2015). Προκειμένου η επικοινωνία να είναι όσο το δυνατόν πιο συμμετρική (επικοινωνία στο επίπεδο των ματιών), ο νοσηλευτής μπορεί να προσπαθήσει να ενσαρκώσει μια στάση κατά την οποία η σχέση με τους ηλικιωμένους είναι αρμονική (Josuks, 2011). Οι ακόλουθες βασικές στάσεις ευνοούν την επίτευξη αυτού του στόχου:

### **Ζεστασιά**

Οι φροντιστές που εκπέμπουν ζεστασιά κάνουν τους ενοίκους να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι και δημιουργούν έτσι μια χαλαρή και θετική ατμόσφαιρα για συζήτηση. Η ζεστασιά μπορεί να γίνει κατανοητή ως στοργή για τους ενοίκους (ή επαγγελματική εγγύτητα με αυτούς) (Josuks, 2011).

### **Σεβασμός**

Η στάση σεβασμού επιδεικνύεται στην επικοινωνία μέσω της αναγνώρισης (αποδοχής) των απόψεων, των συναισθημάτων και των εμπειριών (ζωής) των κατοίκων. Η επίδειξη σεβασμού, αποδεικνύει στους ηλικιωμένους ότι εκτιμώνται και είναι σημαντικοί (Josuks, 2011).

### **Γνησιότητα**

Η γνησιότητα σημαίνει ότι οι φροντιστές δεν εξαπατούν τον εαυτό τους και τους ενοίκους, αλλά είναι ανοιχτοί και αυθεντικοί. Για να ελέγξουν τη δική τους αυθεντικότητα, οι φροντιστές μπορούν να αναρωτηθούν: "Αυτό που λέω και κάνω ταιριάζει με αυτό που σκέφτομαι και αισθάνομαι;" (Adam, 2011).

### **Ενσυναίσθηση**

Η βασική ενσυναίσθητική στάση - ή ενσυναίσθητική κατανόηση - νοείται ως η ικανότητα και η επάρκεια να μπαίνει κανείς στη θέση των ενοίκων και να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τις απόψεις τους (Josuks, 2011).

Κατά την επικοινωνία με άτομα που πάσχουν από άνοια, αυτές οι βασικές στάσεις αποκτούν μεγαλύτερη βαρύτητα, δεδομένου ότι τα άτομα που πάσχουν μπορούν να προσεγγιστούν μόνο σε περιορισμένο βαθμό μέσω της γνωστικής γνώσης (Josuks, 2011).

## **1.5.2. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 2: Μη λεκτική επικοινωνία για να απευθυνθείτε σε ένα καλό ηλικιωμένο άτομο**

### **Εισαγωγή**



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



35  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Η επικοινωνία πρέπει να είναι στοχευμένη και διαφοροποιημένη ανάλογα με το πρόσωπο που έχετε απέναντί σας και τις ιδιαίτερες ανάγκες του. Επομένως, η επικοινωνία με έναν ηλικιωμένο είναι πολύ διαφορετική από την επικοινωνία με έναν νεαρό συνάδελφο, έναν ενήλικα ή ένα παιδί. η κατηγορία των ηλικιωμένων (μαζί με τα παιδιά και τα άτομα με αναπηρία) αξίζει μια πιο προσεκτική εξέταση της υπόθεσης, καθώς αποτελεί μια κατηγορία κινδύνου με την οποία πρέπει να στοχεύσουμε καλύτερα τις στρατηγικές επικοινωνίας.

### **Χαρακτηριστικά του ηλικιωμένου ατόμου στη σχέση επικοινωνίας**

Ακόμη και αν ανήκουν σε μια κατηγορία κινδύνου, είναι απαραίτητο πρώτα απ' όλα να ξεπεραστούν ορισμένα κλισέ που τους βλέπουν πάντα ως εύθραυστους, άρρωστους, μπερδεμένους, αδρανείς ανθρώπους.

Πρώτα απ' όλα, πρέπει να εξεταστεί η *γενική κατάσταση της υγείας* (ακοή, προσοχή, όσφρηση, μνήμη, τυχόν φαρμακευτική αγωγή κ.λπ.).

*Στη συνέχεια, άλλες ιδιαιτερότητες του ηλικιωμένου ατόμου:*

- Μειωμένη ικανότητα προσαρμογής
- Λιγότερη εμπειρογνωμοσύνη στην άμυνα κατά των εξωτερικών απειλών
- Αργότερη ανάκαμψη
- Χαμηλότερα επίπεδα άγχους και μικρότερη διάρκεια
- Το συναισθηματικό τραύμα δρα βαθύτερα, η συναισθηματικότητα είναι λιγότερο ορατή, οι ηλικιωμένοι τείνουν να υποφέρουν σιωπηλά, συχνά αποφεύγουν να ζητήσουν βοήθεια.
- -Τάση προς την αυτονομία και την αυτάρκεια

### **Στρατηγικές επικοινωνίας και συμπεριφοράς που πρέπει να υιοθετηθούν**

Ακολουθούν ορισμένες στρατηγικές που πρέπει να υιοθετήσετε και να αποφύγετε προκειμένου να δημιουργήσετε ένα θετικό περιβάλλον επικοινωνίας με ένα ηλικιωμένο άτομο.

Κατά την επικοινωνία με ένα ηλικιωμένο άτομο, η μη λεκτική επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας, διότι είναι ακόμη πιο εμφανές πόσο σημαντικό είναι να λαμβάνεται υπόψη όχι μόνο το περιεχόμενο - το ΤΙ; - αλλά και το ΠΩΣ, δηλαδή τόσο οι λέξεις που χρησιμοποιούνται όσο και ο τρόπος με τον οποίο εκφέρονται.

*Τι να κάνετε*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



36  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Μην επικοινωνείτε χρησιμοποιώντας μεταφορές αλλά απλή, σαφή γλώσσα με συνεπείς χειρονομίες,
- Διατηρήστε ήρεμη, καθησυχαστική και ευγενική συμπεριφορά,
- Ελέγξτε τις μεταφορές και τις μετακινήσεις,
- Απομακρύνετε επικίνδυνα αντικείμενα,
- Εξασφαλίστε σωστό φωτισμό,
- Βοηθήστε για τη διατήρηση της ανεξαρτησίας στις δραστηριότητες της καθημερινότητας,
- Σωστή ερμηνεία των μη λεκτικών σημάτων που λαμβάνετε από τον ηλικιωμένο για να τον καθησυχάσετε ή να διευκρινίσετε τις αμφιβολίες του (π.χ. εισπνοή, κλείσιμο των χειλιών, κλίση προς τα εμπρός, σήκωμα του κεφαλιού και αναζήτηση του βλέμματος, επιθυμία να μιλήσει, να πει τη γνώμη του),
- Να είστε προσεκτικοί και δεκτικοί,
- Διατηρείστε ενεργή τη μη λεκτική σας επικοινωνία (νεύματα, φιλικές εκφράσεις του προσώπου, νεύματα κατανόησης και προσοχής),
- Βρείτε τη σωστή απόσταση και ρηματοποιήστε τις κινήσεις
- Σκύψτε και προσανατολιστείτε προς τον ασθενή, αντικατοπτρίζοντας τις στάσεις και τα λόγια του,
- Να έχετε συμμετοχική και φιλόξενη εμφάνιση,
- Να κάνετε χειραψίες, επαφές με σεβασμό.

#### Τι να μην κάνετε

- Να φωνάζετε και να είστε αυταρχικοί ή ταραγμένοι και ενοχλημένοι,
- Να αποκλείετε τον ασθενή από συνομιλητή,
- Να είστε ψυχροί, όχι πολύ συμμετοχικοί,
- Να μην δίνετε προσοχή στην εμφανή και λανθάνουσα συμπεριφορά (συναισθηματικές λέξεις και συμπεριφορές),
- Να είστε αδιάκριτοι (σεμνότητα),
- Να είστε σιωπηλοί ή να μουρμουρίζετε κατά τη διάρκεια της απτικής εξέτασης ή των ιατρικών/νοσηλευτικών χειρισμών,
- Να σταυρώνετε τα χέρια σας,
- **Να παλινδρομείτε συνεχώς στην πλάτη της καρέκλας και μπροστά.**



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



37  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Μια τελευταία θεμελιώδης παράμετρος κατά την αντιμετώπιση ενός ηλικιωμένου ατόμου είναι η αξιολόγηση του κοινωνικού δικτύου και της υποστήριξης γύρω από το άτομο.

1.5.3. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 3: Η **χωροκτητική** προσέγγιση στους ηλικιωμένους με άνοια και αναπηρία: η κεντρική θέση της ακρόασης και της ομιλίας στη σχέση φροντίδας

### **Από την ενεργητική ακρόαση στην "υγιή επικοινωνία"**

Ένα άλλο σημείο που πρέπει να λάβετε υπόψη αν θέλετε να επικοινωνήσετε αποτελεσματικά και να δημιουργήσετε θετικές σχέσεις είναι ότι πρέπει να ακούτε ενεργά.

*"Είμαι εδώ και σε ακούω, ενδιαφέρομαι για σένα και για το τι θα πεις- εσύ είσαι στο κέντρο και όχι εγώ, με τις σκέψεις μου, τις υποθέσεις μου, τις προσδοκίες και τις προκαταλήψεις μου- αυτό που είσαι και αυτό που λες είναι σημαντικό για μένα! "*

Η ικανότητα ενεργητικής ακρόασης είναι πολύ σημαντική για την ενεργοποίηση ενός έγκυρου στυλ επικοινωνίας. Ακούγοντας ενεργά σημαίνει: αναλαμβάνοντας μια σειρά από συμπεριφορές με τις οποίες επικοινωνούμε στον συνομιλητή μας ότι τον/την λαμβάνουμε υπόψη μας και ότι σκοπεύουμε να τον/την κατανοήσουμε.

### **Μερικά παραδείγματα:**

- Να εκφράσετε τα υποκείμενα συναισθήματα:
  - *"Υποθέτω ότι αυτή η κατάσταση σας κάνει..."*
  - *"Μερικές φορές έχω βρεθεί σε παρόμοια κατάσταση..."*
  - *"Τι είδους συναισθήματα νιώθετε σε αυτή την κατάσταση ..."*
- Ελέγξτε το βαθμό ακρίβειας:
  - *"Εννοείτε ότι, δηλαδή, εννοώ ότι πιστεύετε ότι ..."*
- Μάθετε πού θέλει να πάει το άτομο:
  - *"Θα βοηθούσε αν σας έλεγα..."*
  - *"Πού νομίζετε ότι πηγαίνετε με βάση αυτά που άκουσα..."*
  - *"Υπονοείτε ότι πρέπει να ..."*
- Ξεπεράστε την πρώτη εντύπωση:
  - *"Πείτε μου περισσότερα ..."*
  - *"Υπάρχει και κάτι άλλο εκτός από αυτό που άκουσα ..."*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



38  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

*Συμβουλές για αποτελεσματική ενεργητική ακρόαση:*

1. Αποφύγετε να διακόπτετε τον συνομιλητή σας.
2. Αποφύγετε την απόσπαση της προσοχής σας μέσω εξωτερικών παραγόντων ή καινοτομώντας στις αντιδράσεις σας.
3. Βάλτε τον εαυτό σας στην άκρη και επικεντρωθείτε στο άτομο που μιλάει.
4. Μην έχετε προκαταλήψεις αλλά συλλέξτε τις πληροφορίες.
5. Αυξήστε την προσοχή σας όχι μόνο σε αυτά που λέει ο συνομιλητής σας, αλλά και στον τρόπο με τον οποίο τα εκφράζει.
6. Αναδιατυπώστε την ομιλία σας μόλις την ολοκληρώσετε, για να δείτε αν έχετε κατανοήσει το μήνυμα ή όχι.

### **Η χωροκτητική προσέγγιση**

Η **χωροκτητική** προσέγγιση είναι μια μέθοδος που βασίζεται στην ακρόαση και συνεπώς στην αναγνώριση των δεξιοτήτων που διατηρεί ο άρρωστος ηλικιωμένος και όχι στις ελλείψεις.

Η εστίαση στις ανάγκες του κατοίκου σε σχέση με το στάδιο της ασθένειάς του παραμένει θεμελιώδης για τον προγραμματισμό της φροντίδας, αλλά μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στον ίδιο τον ηλικιωμένο και στην ποιότητα ζωής του, επειδή και αυτός θα προσαρμοστεί στον ρόλο του ασθενούς, που πλέον χρειάζεται μόνο φροντίδα, και θα αισθάνεται όλο και πιο ανεπαρκής.

Η **χωροκτητική** προσέγγιση καλεί τους επαγγελματίες να αναδείξουν και να ενισχύσουν τις ικανότητες που εξακολουθούν να υπάρχουν. Παράδειγμα: ο ηλικιωμένος ξεχνάει τα πάντα, αλλά μπορεί ακόμη να μιλήσει, του δίνουμε τη δυνατότητα να το κάνει, ακόμη και αν δεν επικοινωνούμε. Το ηλικιωμένο άτομο θα μπορέσει τότε να αντιληφθεί τον εαυτό του και πάλι ως ένα άτομο που είναι σε θέση να κάνει πράγματα.

*Ορισμένες εκτιμήσεις για την επιτυχή εφαρμογή αυτής της μεθόδου:*

1. Αναγνωρίζουμε στον ηλικιωμένο όλες τις ταυτότητες (γονέας, σύζυγος, συνάδελφος κ.λπ.) και τους πολλούς κόσμους από τους οποίους έχει περάσει (έχει εργαστεί, είχε κοινωνικά ενδιαφέροντα, χόμπι κ.λπ.).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



39  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

2. Μην θεωρείτε ότι ο ηλικιωμένος είναι απλώς άρρωστος και ένα απλό σώμα που πρέπει να φροντίζετε. Αν μάθουμε να τους γνωρίζουμε και να τους αναγνωρίζουμε γι' αυτό που ήταν και εξακολουθούν να δείχνουν, θα είναι ευκολότερο να δημιουργήσουμε μια θετική σχέση μαζί τους.
3. Σε όλους υπάρχει ακόμα ένα υγιές κομμάτι που θέλουμε να ενισχύσουμε. Αν θεωρούμε πάντα ένα ηλικιωμένο άτομο με άνοια μόνο ως ασθενή με άνοια, θα αντιλαμβάνεται και τον εαυτό του ως τέτοιο, ανίκανο να κάνει οτιδήποτε. Αν, από την άλλη πλευρά, του/της αναγνωρίσουμε τις ικανότητές του/της που είναι ακόμα ενεργές, ο υγιής εαυτός του/της θα διατηρηθεί καλύτερα και η ευεξία του/της θα βελτιωθεί.
4. ΣΕΒΟΜΑΣΤΕ σε κάθε βαθμό και μορφή την:
  - *ικανότητα ομιλίας*: όσο το δυνατόν περισσότερο
  - *ικανότητα επικοινωνίας*: με το δικό τους τρόπο
  - *συναισθηματική επάρκεια*: συλλογή και αναγνώριση σημείων συναισθημάτων
  - *αρμοδιότητα διαπραγμάτευσης/απόφασης*: αφήστε τους να εκφράσουν τη βούλησή τους και αναγνωρίστε την ως τέτοια (ακόμη και αν δεν μπορούν πάντα να ικανοποιηθούν)

#### 1.5.4. LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 4: Καλή επικοινωνία μέσω ενεργητικής ακρόασης

Η ακρόαση αποτελεί θεμελιώδες μέρος της επικοινωνίας. Ωστόσο, το να ακούμε δεν είναι το ίδιο με την ακρόαση. Η ενεργητική ακρόαση απαιτεί πλήρη προσοχή. Σε αυτή τη μορφή ακρόασης, είναι απαραίτητο για τον ακροατή να αποσπάσει το μυαλό του από τον εαυτό του και να επικεντρωθεί πλήρως στο άλλο άτομο. Μέσω της ενεργητικής ακρόασης μπορούν να αποφευχθούν ιδίως οι παρεξηγήσεις. Επιπλέον, αποτελεί βασική προϋπόθεση για την οικοδόμηση καλών σχέσεων με τους ηλικιωμένους (Adam, 2011).

Στην ενεργητική ακρόαση, ο ακροατής προσπαθεί να μπει στον κόσμο του συνομιλητή του κατά τη διάρκεια της συζήτησης. Μέσω της συνειδητής και ενεργητικής ακρόασης, γίνεται εμφανές το ενδιαφέρον για την τρέχουσα κατάσταση και τα προβλήματα του συνομιλητή. Έτσι αισθάνεται μια αίσθηση εκτίμησης και αντίληψης. Η διαδικασία αυτή μπορεί να σηματοδοτηθεί με λεκτικές εκφράσεις (π.χ. "μμμ" ή "ναι") καθώς και με μη λεκτικές εκφράσεις (π.χ. νεύμα του κεφαλιού, στάση του προσώπου, χειρονομίες, εκφράσεις του προσώπου).

Επιπλέον, η **επίφαση** και η προφορική διατύπωση συνδέονται με την ενεργητική ακρόαση. Η **επίφαση** είναι μια προσπάθεια κατανόησης του περιεχομένου αυτού που λέγεται. Συνοψίζοντας και επαναλαμβάνοντας τις δηλώσεις του συνομιλητή με τα δικά του λόγια, ο ακροατής μπορεί να διαπιστώσει αν έχει κατανοήσει τις βασικές δηλώσεις όπως τις εννοούσε ο συνομιλητής. Ταυτόχρονα,



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



40  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



ο συνομιλητής μπορεί να ελέγξει τις δηλώσεις του και να τις συμπληρώσει, αν χρειάζεται. Η ρηματοποίηση είναι μια προσπάθεια αντίληψης και κατανόησης των συναισθημάτων του συνομιλητή εκτός από το πραγματολογικό περιεχόμενο. Επομένως, κατά τη ρηματοποίηση, καταγράφονται τα συναισθήματα και οι επιθυμίες που συνδέονται με τις αντίστοιχες δηλώσεις του συνομιλητή και - όπως και κατά την **επίφαση** - αναπαράγονται με τα δικά μας λόγια. Με βάση αυτό, ο συνομιλητής μπορεί, αν χρειαστεί, να ξαναζήσει το συναισθηματικό περιεχόμενο. Δεδομένου ότι τα συναισθήματα απευθύνονται κατά τη διάρκεια της προφορικοποίησης, η ευαισθησία στα αντίστοιχα όρια του συνομιλητή είναι ιδιαίτερα σημαντική εδώ (Herter-Ehlers, 2021).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



41  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Μαθησιακό μονοπάτι 2: Βασικές αρχές και μέθοδοι επικοινωνίας σε χρόνιες ασθένειες με την περίπτωση της άνοιας

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Σε αυτό το μονοπάτι μάθησης θα σας δοθούν πληροφορίες για το πώς να αντιμετωπίσετε:

- Βασικές αρχές και μέθοδοι επικοινωνίας στη χρόνια νόσο κατά την περίπτωση της άνοιας
- Παρακίνηση της αυτονομίας και της συνεργασίας του ασθενούς
- Αντιμέτωπιση και έλεγχος προκλητικών συμπεριφορών (επιθετικότητα, κακοποίηση, θυμός, φόβος, αδιαφορία κ.λπ.)
- Η επικοινωνία ως εργαλείο για την προώθηση της ευημερίας και της κοινωνικής ένταξης των ηλικιωμένων ατόμων με LTC σε οικογενειακό και κοινοτικό επίπεδο.

Το μονοπάτι μάθησης έχει 6 κεφάλαια. Κάθε κεφάλαιο έχει την ίδια δομή για να σας διευκολύνει να περάσετε από τα μαθήματα.

### Πριν ξεκινήσουμε με το περιεχόμενο των συνεδριών:

Ας κάνουμε δύο συνεδρίες αυτοφροντίδας και καλύτερης κατανόησης του αποδέκτη της φροντίδας σας.

Θέλουμε να σας δώσουμε ένα χρόνο χαλάρωσης και αυτοσυγκέντρωσης που μπορεί να ενισχύσει την αυτοφροντίδα σας και, δεύτερον, την κατανόηση της κατάστασης του πελάτη σας.

### Θέμα και στόχοι κατάρτισης

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας, θα έχετε κερδίσει:

- Ικανότητα ανάλυσης των αναγκών υγείας
- Κατανόηση της ψυχικής υγείας
- Επικοινωνία
- Ανάπτυξη ικανοτήτων και παρέμβαση

### 1. Αυτοφροντίδα σε κάθε τομέα της ζωής σας

Η αυτοφροντίδα έχει οριστεί ως "μια πολυδιάστατη, πολύπλευρη διαδικασία σκόπιμης εμπλοκής σε στρατηγικές που προάγουν την υγιή λειτουργία και ενισχύουν την ευημερία" (Παγκόσμιος



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



42  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Οργανισμός Υγείας, 2019). Ουσιαστικά, ο όρος περιγράφει μια συνειδητή πράξη που κάνει ένα άτομο για να προάγει τη δική του σωματική, ψυχική και συναισθηματική υγεία.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), η αυτοφροντίδα είναι σημαντική επειδή μπορεί να συμβάλει στην προαγωγή της υγείας, στην πρόληψη των ασθενειών και στην καλύτερη αντιμετώπιση της ασθένειας.

Η αυτοφροντίδα είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση ανθεκτικότητας απέναντι στους στρεσογόνους παράγοντες της ζωής που δεν μπορεί κανείς να εξαλείψει. Όταν κάποιος έχει λάβει μέτρα για να φροντίσει το μυαλό και το σώμα του, θα είναι καλύτερα εξοπλισμένος για να ζήσει την καλύτερη δυνατή ζωή του. Έτσι, για τη μακροχρόνια φροντίδα η αυτοφροντίδα είναι μια από τις κορυφαίες προτεραιότητες στη ζωή σας.

*Η ρουτίνα αυτοφροντίδας μπορεί να σας προσφέρει μια σειρά από οφέλη στη ζωή σας, συγκεκριμένα:*

- Μείωση του άγχους και της κατάθλιψης.
- Μείωση του στρες και βελτίωση της ανθεκτικότητας.
- Βελτίωση της ευτυχίας.
- Αύξηση της ενέργειας.
- Μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Ισχυρότερες διαπροσωπικές σχέσεις.

*Παρακαλώ απαντήστε στις ερωτήσεις αυτές και κρατήστε σημειώσεις:*

- Σωματική αυτοφροντίδα
  - Κοιμάστε επαρκώς;
  - Η διατροφή σας τροφοδοτεί καλά το σώμα σας;
  - Αναλαμβάνετε την ευθύνη για την υγεία σας;
  - Ασκείστε αρκετά;
- Κοινωνική αυτοφροντίδα
  - Βρίσκετε αρκετό χρόνο για πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία με τους φίλους σας;
  - Τι κάνετε για να καλλιεργήσετε τις σχέσεις σας με τους φίλους και την οικογένειά σας;
- Ψυχική αυτοφροντίδα
  - Βρίσκετε αρκετό χρόνο για δραστηριότητες που σας διεγείρουν πνευματικά;
  - Κάνετε προληπτικά πράγματα που σας βοηθούν να παραμείνετε ψυχικά υγιείς;
- Πνευματική αυτοφροντίδα
  - Τι ερωτήσεις κάνετε στον εαυτό σας για τη ζωή και την εμπειρία σας;



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



43  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Ασχολείστε με πνευματικές πρακτικές που σας ικανοποιούν;
- Συναισθηματική αυτοφροντίδα
  - Έχετε υγιείς τρόπους να επεξεργάζεστε τα συναισθήματά σας;
  - Ενσωματώνετε στη ζωή σας δραστηριότητες που σας βοηθούν να αισθάνεστε επαναφορτισμένοι;

### **Αναπτύξτε το σχέδιο αυτοφροντίδας σας**

Σας ζητάμε να φτιάξετε το σχέδιο αυτοφροντίδας σας. Θα σας βοηθήσει να αξιολογήσετε ποιοι τομείς της ζωής σας χρειάζονται περισσότερη προσοχή και αυτοφροντίδα. Και να επανεκτιμάτε συχνά την κατάσταση της ζωής σας. Καθώς η κατάστασή σας αλλάζει, οι ανάγκες σας για αυτοφροντίδα είναι πιθανό να αλλάξουν επίσης.

*Χρήσιμα βήματα για τη δημιουργία του σχεδίου αυτοφροντίδας:*

- Αξιολογήστε τις ανάγκες σας: Καταγράψτε τους διάφορους τομείς της ζωής σας και τις κύριες δραστηριότητες που ασχολείστε κάθε μέρα. Η εργασία, το σχολείο, οι σχέσεις και η οικογένεια είναι μερικά από αυτά που θα μπορούσατε να απαριθμήσετε.
- Σκεφτείτε τους στρεσογόνους παράγοντες σας: Σκεφτείτε τις πτυχές αυτών των τομέων που προκαλούν άγχος και σκεφτείτε ορισμένους τρόπους με τους οποίους θα μπορούσατε να αντιμετωπίσετε αυτό το άγχος.
- Επινοήστε στρατηγικές αυτοφροντίδας: Σκεφτείτε κάποιες δραστηριότητες που μπορείτε να κάνετε και θα σας βοηθήσουν να νιώσετε καλύτερα σε κάθε έναν από αυτούς τους τομείς της ζωής σας. Το να περνάτε χρόνο με φίλους ή να αναπτύσσετε όρια, για παράδειγμα, μπορεί να είναι ένας τρόπος για να οικοδομήσετε υγιείς κοινωνικές σχέσεις.
- Προγραμματίστε τις προκλήσεις: Όταν ανακαλύπτετε ότι παραμελείτε μια συγκεκριμένη πτυχή της ζωής σας, δημιουργήστε ένα σχέδιο αλλαγής.
- Κάντε μικρά βήματα: Δεν χρειάζεται να τα αντιμετωπίσετε όλα μαζί. Προσδιορίστε ένα μικρό βήμα που μπορείτε να κάνετε για να αρχίσετε να φροντίζετε καλύτερα τον εαυτό σας.
- Προγραμματίστε χρόνο για να επικεντρωθείτε στις ανάγκες σας: Ακόμα και όταν αισθάνεστε ότι δεν έχετε χρόνο να στριμώξετε κάτι ακόμα, βάλτε την αυτοφροντίδα σε προτεραιότητα. Όταν φροντίζετε όλες τις πτυχές του εαυτού σας, θα διαπιστώσετε ότι είστε σε θέση να λειτουργείτε πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.
- Αναζητήστε περισσότερες πληροφορίες στην ενότητα [5 πρακτικές αυτοφροντίδας για κάθε τομέα της ζωής](#) σας (Scott, 2022).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## 2. Μπαίνοντας στα παπούτσια του αποδέκτη της φροντίδας μου

Πιστεύουμε ότι αυτή η εκπαίδευση είναι σημαντική για να μάθετε να κατανοείτε ότι οι πελάτες σας και τα μέλη της οικογένειάς σας και οι συνάδελφοί σας μπορεί να έχουν άλλο ρυθμό βαδίσματος, ομιλίας, εργασίας κ.λπ. Αυτό είναι πολύ σημαντικό για μια καλή σχέση μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Και θέλουμε να σας δώσουμε τη δυνατότητα να επιμείνετε σε έναν πιο αργό ρυθμό όταν διαπιστώσετε ότι ο επωφελούμενός σας χρειάζεται λίγες στιγμές ακόμα.

*Η συνεδρία ονομάζεται: Ο περίπατος των συνεργατών:*

- Μπορείτε να κάνετε αυτή τη συνεδρία με τον δικό σας επωφελούμενο ή στο πλαίσιο μιας εκπαίδευσης.
- Το καθήκον είναι να προσπαθήσετε να αναγνωρίσετε το ρυθμό του περιβάλλοντός σας και να προσαρμοστείτε στις συνθήκες.
- Η άσκηση είναι μη λεκτική

*Άσκηση:*

- Κάντε ζευγάρι με ένα μέλος της οικογένειας, έναν συνάδελφο ή τελικά με τον επωφελούμενό σας. Στη συνέχεια, ένας από εσάς αρχίζει να περπατάει.
- Περπατάτε μόνο παράλληλα, χωρίς να υποχωρείτε ή να μιλάτε ο ένας στον άλλον.
- Το ζευγάρι προσπαθεί να περπατάει με τον ίδιο ρυθμό και την ίδια κατεύθυνση που περπατάει ο άλλος, σταματάει όταν το κάνει ο άλλος, περπατάει όταν το κάνει ο άλλος, επιταχύνει όταν το κάνει ο άλλος και επιβραδύνει όταν το κάνει ο άλλος.
- Νιώστε το ρυθμό του ζευγαριού σας και προσπαθήστε να τον ακολουθήσετε. Αυτό δεν είναι τόσο εύκολο, αλλά προσπαθήστε να το κάνετε.
- Αν θέλετε τώρα, μπορείτε να αλλάξετε τις θέσεις, μία που περπατάτε και μία που προσπαθείτε να κρατήσετε τον ρυθμό.

Στο τέλος, μπορείτε να συζητήσετε τις εμπειρίες σας στην τάξη ή με το ζευγάρι με το οποίο έχετε επιλεγεί να συνεργαστείτε.

Το αποτέλεσμα αυτής της εκπαίδευσης είναι να μπορείτε να υιοθετήσετε πιο εύκολα το ρυθμό των επωφελουμένων σας. Μάθατε ότι ο ασθενής έχει το δικαίωμα να πηγαίνει αργά αν το θέλει και αν το



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



45  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

χρειάζεται. Και ο ασθενής έχει το δικαίωμα να πλένεται και να περιποιείται πιο αργά. Αυτό το αργό και η συγκέντρωση στο ρυθμό του ασθενούς είναι πολύ χαλαρωτικό και για εσάς ως φροντιστή υγείας.

### **3. Είναι χρήσιμο πριν ξεκινήσουμε με τις συνεδρίες να μάθουμε για την πυραμίδα των αναγκών του Maslow.**

Αποτελείται από πέντε επίπεδα που είναι ιεραρχικά δομημένα. Το χαμηλότερο επίπεδο ως θεμέλιο πρέπει πρώτα να εκπληρωθεί πριν από την εκπλήρωση και την απόλαυση του επόμενου υψηλότερου επιπέδου. Και ούτω καθεξής (West, 2022).

#### *Επίπεδο 1:*

Ο Μάσλοου θεωρεί τις φυσιολογικές ανάγκες ως το βασικό επίπεδο της ιεραρχίας των αναγκών του σε πέντε επίπεδα. Αυτό το επίπεδο περιγράφει όλες τις στοιχειώδεις ανάγκες, όπως είναι το φαγητό, το ποτό, ο ύπνος, η σωματική ευεξία. Στο πλαίσιο της φροντίδας μπορούμε να ονομάσουμε αυτές τις ανάγκες: Στέγαση, διατροφή, ύπνος, άσκηση, ένδυση, χαλάρωση, σεξουαλικότητα, ξεκούραση.

#### *Επίπεδο 2:*

Το επόμενο επίπεδο είναι η ανάγκη για ασφάλεια. Αν δεν έχουν τεθεί τα θεμέλια της ασφάλειας, τα άλλα επίπεδα είναι δύσκολο να ανέβουν και οι φόβοι πρέπει να εξαλειφθούν αν προκύψουν. Γι' αυτό να είστε πάντα σε εγρήγορση και να προσπαθείτε να αναγνωρίζετε άμεσα τα σημάδια ανασφάλειας. Στο πλαίσιο της φροντίδας μπορούμε να ονομάσουμε αυτές τις ανάγκες: Προφύλαξη, προστασία, αποφυγή κινδύνων, ασφάλεια, αξιοπιστία.

#### *Επίπεδο 3:*

Η ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση. Οι άνθρωποι έχουν συνήθως μια ορισμένη ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση και κοινωνικές σχέσεις. Έτσι, η απουσία φίλων, αγαπημένων προσώπων ή απλώς της αναγνώρισης μπορεί να προκαλέσει την πτώση ενός ατόμου σε ένα προσωπικό κενό. Στο πλαίσιο της φροντίδας μπορούμε να ονομάσουμε αυτές τις ανάγκες: Εμπιστοσύνη, έπαινος, προσοχή, χαρά, αγάπη, συντροφικότητα, ασφάλεια.

#### *Επίπεδο 4:*

Η ανάγκη να εκτιμηθείς. Από τη μία πλευρά, υπάρχει η επιθυμία για δύναμη, επιτυχία, ελευθερία και ανεξαρτησία. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει η επιθυμία για φήμη, εκτίμηση και κύρος. Στο πλαίσιο



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

της φροντίδας μπορούμε να ονομάσουμε αυτές τις ανάγκες: Επίτευγμα, αναγνώριση, ανεξαρτησία, αυτοπεποίθηση, ικανότητα.

#### *Επίπεδο 5:*

Η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση. Όταν ένα άτομο έχει ικανοποιήσει όλες τις άλλες ανάγκες, θα μπορέσει να επιδιώξει την αυτοπραγμάτωση. Σε γενικές γραμμές, ο Maslow αποκαλεί αυτό το βήμα την πραγμάτωση των δυνατοτήτων του ατόμου. Στο πλαίσιο της φροντίδας μπορούμε να ονομάσουμε αυτές τις ανάγκες: Αυτοπραγμάτωση, θαυμασμός, ομορφιά, αρμονία, έρευνα.

### **Ποιο είναι το υπόβαθρο που μάθαμε για την πυραμίδα των αναγκών του Μάσλοου σε αυτό το σημείο;**

Πρώτον, είναι σημαντικό για εσάς ως φροντιστής να επικεντρωθείτε στις δικές σας ανάγκες. Μπορείτε να θέσετε στον εαυτό σας τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- Ποιος ισχυρά ικανοποιώ τις ανάγκες μου;
- Πού έχω έλλειψη ικανοποίησης, σε ποια επίπεδα της πυραμίδας;
- Σε ποιες μη ή υπό- ενδυναμωτικές ανάγκες θα έδινα προτεραιότητα τώρα;
- Ποια βήματα μπορώ να κάνω για να πάρω αυτό που χρειάζομαι τώρα;

Δεύτερον, μπορείτε να εξετάσετε την πυραμίδα των αναγκών στο πλαίσιο του πελάτη σας και της υγειονομικής περίθαλψης, όπως φαίνεται παραπάνω. Όχι μόνο για να αναρωτηθείτε τι χρειάζεται ο πελάτης σας για να επιβιώσει βασικά, αλλά και για να τον αναγνωρίσετε ως ανθρώπινο ον στο σύνολό του. Και με τα δικαιώματά του να ικανοποιούνται όλες οι ανάγκες της ιεραρχίας. Ας παίξουμε με αυτή την ιδέα όσον αφορά τις ακόλουθες συνεδρίες.

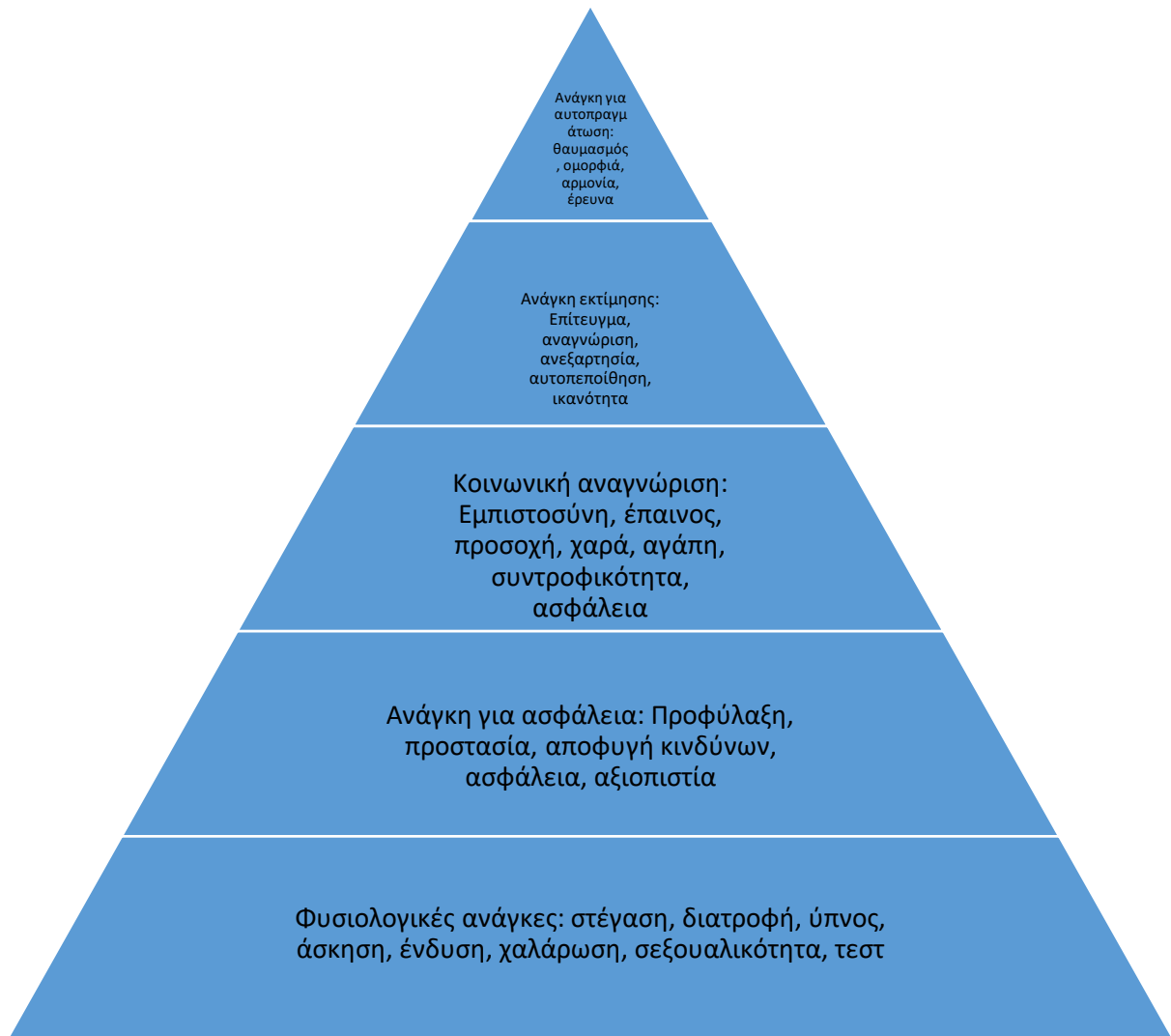


This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



47  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**Σχήμα 2.** Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow εφαρμοσμένη ως πυραμίδα της υγείας (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).

## 2.1. LP2, Συνεδρία 1: Σύγχυση

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας, θα πρέπει να είστε σε θέση να:

- Προσδιορίστε τι μπορεί να μπερδεύει τον επωφελούμενό σας
- Κατανοήστε πώς να αποφεύγετε καταστάσεις που θα μπορούσαν να προκαλέσουν σύγχυση στον επωφελούμενό σας



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



48  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Εισαγωγή

Η συμπεριφορά του ατόμου αλλάζει ξαφνικά και φαίνεται να είναι μπερδεμένο με όσα συμβαίνουν γύρω του. Δεν αναγνωρίζει το περιβάλλον του ή τους άλλους ανθρώπους, ούτε την ώρα της ημέρας. Δεν ξέρει τι να κάνει με αντικείμενα που του ήταν προηγουμένως οικεία. Η σύγχυση μπορεί επίσης να εκδηλωθεί ως φόβος ή επιθετικότητα.

Σας έχει τύχει ποτέ να συναντήσετε ένα άτομο στο δρόμο που δεν μπορεί πλέον να βρει το δρόμο για το σπίτι του; Ή ότι ένα άτομο δεν αναγνωρίζει πλέον το ίδιο του το σπίτι ή τους συγγενείς του; Αυτό μπορεί να είναι πολύ οδυνηρό. Τόσο για τους συγγενείς όσο και για το άτομο που βρίσκεται σε σύγχυση. Η σύγχυση αυτή μπορεί να ξεκινήσει αργά με μικρά συμπτώματα, όπως προβλήματα εύρεσης λέξεων, ή μπορεί να ξεκινήσει ξαφνικά.

Υπάρχουν επίσης εξωτερικά ερεθίσματα που μπορεί να ευθύνονται γι' αυτό. Για παράδειγμα, το άγχος, μια λοίμωξη, μια αλλαγή στη φαρμακευτική αγωγή ή ακόμη και αλλαγές στο περιβάλλον μπορούν να προκαλέσουν σύγχυση.

*Υπάρχουν ορισμένες στρατηγικές για το πώς να αντιμετωπίσετε τη σύγχυση:*

- Να είστε προσεκτικοί και να προσπαθείτε να δώσετε στο άτομο που βρίσκεται σε σύγχυση στοιχεία που θα το βοηθήσουν να επανέλθει στο σωστό δρόμο.
- Όταν μιλάτε για συγκεκριμένα αντικείμενα ή άτομα, δείξτε τα ή δείξτε εικόνες για να διευκολύνετε την επικοινωνία.
- Αν η σύγχυση εμφανίζεται ως απάντηση στα λόγια ή τις οδηγίες σας, προσπαθήστε να πείτε το ίδιο πράγμα με μικρότερες προτάσεις ή απλές λέξεις.
- Αν η σύγχυση φαίνεται να εντείνεται, προσπαθήστε να αποσπάσετε την προσοχή του ατόμου σε μια άλλη δραστηριότητα ή θέμα.
- Διατηρήστε καθημερινές ρουτίνες και αναζητήστε τη συνέπεια. Η διατήρηση των πραγμάτων στις ίδιες θέσεις και η σαφής δομή της ημέρας μπορεί να βοηθήσει στον προσανατολισμό στο χώρο και στο χρόνο.
- Έτσι, συνοψίζοντας, είναι σημαντικό να δίνετε στον πελάτη σας δομή και να κάνετε μαζί του ασκήσεις τάξης.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



49  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Η σύγχυση είναι συχνή στην άνοια. Λόγω των αλλαγών στον εγκέφαλο, ένα άτομο με άνοια μπορεί να δυσκολεύεται να ερμηνεύσει πολύπλοκα ερεθίσματα και μεγάλο όγκο πληροφοριών.

*Συχνά, η σύγχυση προκαλείται από:*

- άγχος
- μια μόλυνση
- νέο φάρμακο
- αλλαγή περιβάλλοντος

*Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για να αποφύγετε την επιδείνωση της κατάστασης:*

Προσέξτε την κατάσταση και προσπαθήστε να δώσετε στο άτομο που βρίσκεται σε σύγχυση στοιχεία που θα το βοηθήσουν να ξαναβρεί τον δρόμο του.

- Αν μιλάτε για συγκεκριμένα αντικείμενα ή άτομα, δείξτε τα ή δείξτε τη φωτογραφία τους για να διευκολύνετε την επικοινωνία.
- Αν προκύψει σύγχυση ως απάντηση στα λόγια ή τις οδηγίες σας, προσπαθήστε να πείτε το ίδιο πράγμα χρησιμοποιώντας μικρότερες προτάσεις ή απλές λέξεις.
- Αν η σύγχυση φαίνεται να εντείνεται, προσπαθήστε να ανακατευθύνετε την προσοχή του ατόμου σε άλλη δραστηριότητα ή θέμα.



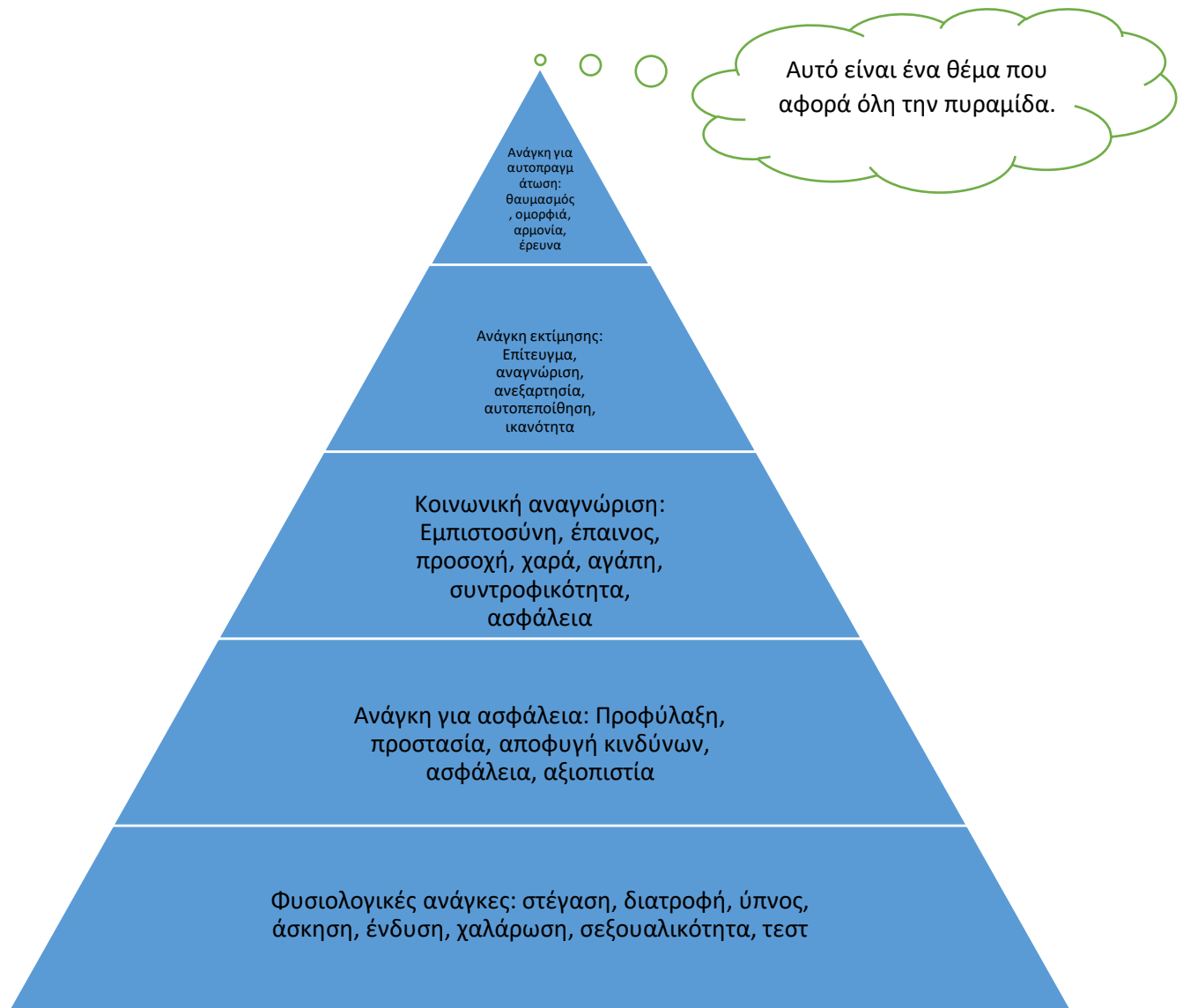
This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



50  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Τι σημαίνει αυτή η συνεδρία στο πλαίσιο της πυραμίδας των αναγκών του Maslow;



**Σχήμα 3.** Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο ενός ατόμου που βρίσκεται σε σύγχυση (προσαρμογή από Elsevier GmbH Μόναχο, 2017).

## 2.2. LP2, Συνεδρία 2: Επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας, θα πρέπει να είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε την ιατρική διάγνωση της συνεχούς επανάληψης
- Να καθυστερήσετε τον επωφελούμενο
- Να ακούτε τον επωφελούμενο



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



51  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Εισαγωγή

Ορισμένα άτομα με άνοια επαναλαμβάνουν ορισμένες συμπεριφορές. Αυτό μπορεί να είναι μια λέξη, ένας ήχος, μια ερώτηση ή μια ενέργεια.

Ποιος δεν γνωρίζει τις ιστορίες για τη συνεχή επανάληψη; Πρόκειται για μια σημαντική κλινική εικόνα των ατόμων με νοητικές διαταραχές όπως η νόσος Αλτσχάιμερ ή η άνοια. Για παράδειγμα, ο επωφελούμενός τους μπορεί να τους ρωτάει αδιάκοπα πότε θα πάνε σπίτι, παρόλο που βρίσκονται στο σπίτι. Ή μπορεί να ρωτούν πότε θα έρθει η κόρη τους, παρόλο που αυτοί είναι η κόρη. Λόγω της φθοράς του εγκεφάλου και των συνεπαγόμενων κενών μνήμης, τα πάσχοντα άτομα δεν μπορούν να θυμηθούν ότι έχουν ήδη κάνει μια ερώτηση και έχουν λάβει μια απάντηση ή έχουν ολοκληρώσει μια εργασία.

*Η επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά μπορεί επίσης να προκληθεί από:*

- a. Μια ανεκδήλωτη ανάγκη ή συναίσθημα.
- b. Απογοήτευση.
- c. Ένα αντικείμενο που συνδέεται με μια συγκεκριμένη ενέργεια.
- d. Στρες και άγχος.
- e. Βαρεμάρα.
- f. Παρενέργειες φαρμάκων.

*Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για να αποφύγετε την επιδείνωση της κατάστασης:*

- Παραμείνετε ήρεμοι, ακόμη και αν η συμπεριφορά μπορεί να είναι ενοχλητική.
- Προσδιορίστε την αιτία ή το έναυσμα της επαναλαμβανόμενης συμπεριφοράς.
- Παρέχετε μνημονικά μέσα, όπως σημειώσεις, ρολόγια, ημερολόγια ή φωτογραφίες, εάν το άτομο είναι ακόμη σε θέση να τα κατανοήσει.
- Αν είναι δυνατόν, κάντε τη συμπεριφορά μέρος μιας σκόπιμης δραστηριότητας.
- Για παράδειγμα, να θυμάστε ότι οι νουθεσίες δεν αποδίδουν, καθώς το άτομο με άνοια πιθανότατα θα επαναλάβει τη συμπεριφορά ακούσια.
- Προσπαθήστε να αποσπάσετε την προσοχή του ατόμου από τη συμπεριφορά του με μια άλλη δραστηριότητα.

**Τι σημαίνει αυτή η συνεδρία στο πλαίσιο της πυραμίδας των αναγκών του Maslow;**

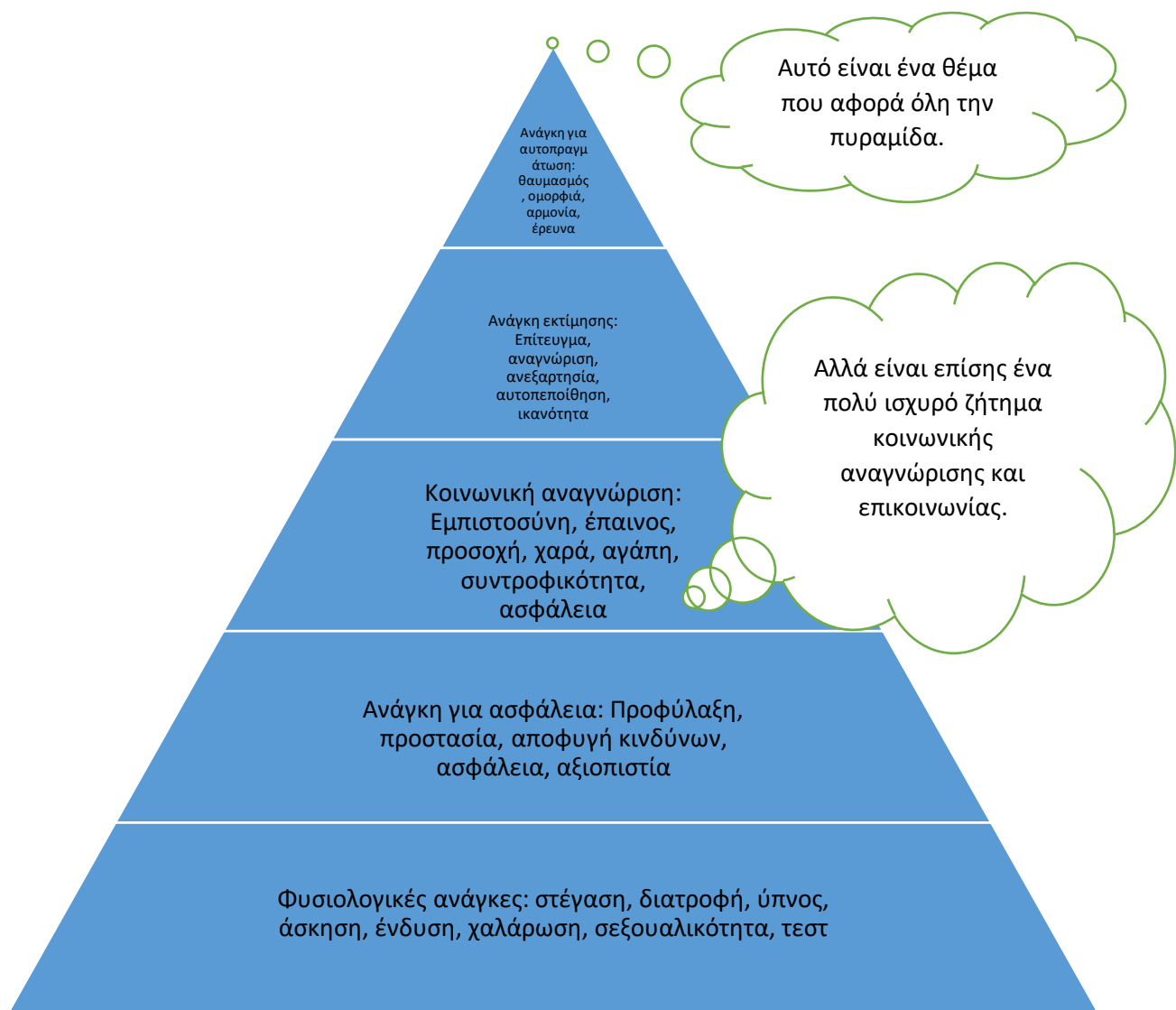


This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**Σχήμα 4.** Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο της συνεχούς επανάληψης (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017) .

### 2.3. LP2, Συνεδρία 3: Διατήρηση της επικοινωνίας και της σχέσης

#### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας, θα πρέπει να είστε σε θέση να:

- Γνωρίζετε διάφορα μέτρα για τη διεξαγωγή μιας συνομιλίας.
- Κατανοήστε τι μπορεί να διακόψει τη συζήτηση με τον πελάτη.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



53  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Εισαγωγή

Καθώς η άνοια εξελίσσεται, το άτομο δυσκολεύεται να επικοινωνήσει τις σκέψεις του και να βρει τις σωστές λέξεις. Η αδυναμία σωστής επικοινωνίας μπορεί να αυξήσει το αίσθημα απομόνωσης και να οδηγήσει σε στιγμές αμηχανίας. Ωστόσο, η ανάγκη για επικοινωνία δεν μειώνεται, αλλά θα πρέπει μάλλον να θεωρείται ως μια σημαντική πτυχή της διατήρησης της ποιότητας ζωής.

Πολλές δυσκολίες επικοινωνίας εξαρτώνται σε κάποιο βαθμό από την ασθένεια που περνάει το άτομο.

*Αν μια συζήτηση εξακολουθεί να έχει αποτέλεσμα...*

- Τι μπορούμε να συζητήσουμε;
- Μιλήστε για τις "παλιές καλές μέρες", τα παιδικά χρόνια της ή του, τα δικά σας παιδιά, τη δουλειά σας, τα ταξίδια, τα ιδιαίτερα επιτεύγματα.

Ειδικά γεγονότα που συνέβησαν πριν από πολύ καιρό τα θυμούνται καλά. Μπορείτε να φτιάξετε μαζί ένα "κουτί αναμνήσεων", με φωτογραφίες, αναμνηστικά, χειροτεχνήματα από τα παιδιά, ένα λούτρινο ζωάκι κ.λπ. Αυτό ανοίγει πολλές δυνατότητες για μια συζήτηση, κρατάει ζωντανές τις αναμνήσεις και εξακολουθεί να κάνει τον ενδιαφερόμενο χαρούμενο ακόμα και όταν τα λόγια λείπουν.

Κάποια στιγμή, κάθε άτομο με άνοια έχει περιπλανηθεί στον δικό του κόσμο. Η πραγματικότητά του συμπίπτει με εκείνη των συγγενών του μόνο σε λίγα, πολύ συγκεκριμένα σημεία. Από αυτό το σημείο και μετά, οι συζητήσεις δεν οδηγούν πουθενά. Τι μπορείτε λοιπόν να κάνετε αν δεν υπάρχει κατανόηση; Το καλύτερο που έχετε να κάνετε είναι να αλλάξετε θέμα. Αυτό διευκολύνει την κατάσταση. Με ορισμένα θέματα αυτό δεν είναι εφικτό, για παράδειγμα όταν πρόκειται για την οδήγηση αυτοκινήτου, την ανάγκη για κινητή φροντίδα και βοήθεια ή τη μετακόμιση σε οίκο ευγηρίας. Σε μια τέτοια περίπτωση, προσεγγίστε τη συζήτηση σταδιακά, παραμείνετε επίμονοι και προσπαθήστε ξανά και ξανά. Συχνά βοηθάει αν μεσολαβήσει κάποιος που θεωρείται ειδικός, όπως ένας γιατρός ή μια νοσοκόμα.

Πολλές δυσκολίες επικοινωνίας εξαρτώνται σε κάποιο βαθμό από την ασθένεια που αντιμετωπίζει το άτομο.

*Γενικά, οι ακόλουθοι παράγοντες επιδεινώνουν την επικοινωνία:*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



54  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Περισπασμοί στο περιβάλλον, όπως θόρυβοι, άλλοι άνθρωποι ή τηλεόραση. Στρες και σύγχυση
- Πείνα
- Πόνος
- Θυμός και φόβος
- Απώλεια ακοής

Ακόμη και αν οι άνθρωποι δεν μπορούν πλέον να εκφράσουν τις ανάγκες τους μετά από ένα ορισμένο σημείο, εξακολουθούν να έχουν μια λεπτή αίσθηση του τι συμβαίνει στο περιβάλλον τους. Συμπεριλάβετε τα άτομα αυτά στην καθημερινότητά σας, ακόμη και αν νομίζετε ότι δεν καταλαβαίνουν τι είπατε.

*Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για να αποφύγετε την επιδείνωση της κατάστασης:*

- Επικεντρωθείτε στα συναισθήματα αντί για τα γεγονότα. Μπορείτε να απαντήσετε σε αυτό που νομίζετε ότι αισθάνεται ή εννοεί το άτομο αντί να εστιάζετε στα λάθη του.
- Μην βιάζεστε να απαντήσετε, δώστε στο άτομο λίγο χρόνο να σκεφτεί τι θέλει να πει.
- Αν δεν έχετε κατανοήσει πλήρως αυτό που σας λένε, μπορείτε να απαντήσετε με αυτό που έχετε καταλάβει για να δείτε αν έχετε δίκιο ή να τους ζητήσετε να δείξουν και να αγγίξουν.
- Μείνετε κοντά τους αλλά σεβαστείτε τον προσωπικό τους χώρο. Συχνά είναι καλό να βρίσκεστε στο ίδιο ή κάτω από το επίπεδο των ματιών τους για να βοηθήσετε το άτομο να νιώσει ότι έχει τον έλεγχο.
- Δώστε προσοχή στη μη λεκτική σας επικοινωνία. Οι εκφράσεις του προσώπου σας, οι χειρονομίες και η χρήση χειρονομιών είναι εξίσου σημαντικές με τη λεκτική επικοινωνία.
- Μιλήστε καθαρά και αργά, προσπαθήστε να διατηρήσετε το φυσικό ρυθμό της ομιλίας σας.
- Χρησιμοποιήστε θετικές αντί για αρνητικές δηλώσεις, αντί να τους λέτε τι δεν πρέπει να κάνουν, προτείνετε ή δείξτε τι πρέπει να κάνουν.
- Κάντε οπτική επαφή.
- Αποφύγετε τις πολύ δύσκολες ερωτήσεις, είναι προτιμότερο να κάνετε κλειστές ερωτήσεις που είναι απλές και ξεκάθαρες.
- Μιλήστε στο άτομο αντί να μιλάτε γι' αυτό σε άλλους και αποφύγετε να μιλάτε σαν να μην υπάρχει το άτομο. Επίσης, αποφύγετε να μιλάτε στο άτομο όπως θα μιλούσατε σε ένα παιδί. Όλα είναι θέμα σεβασμού.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

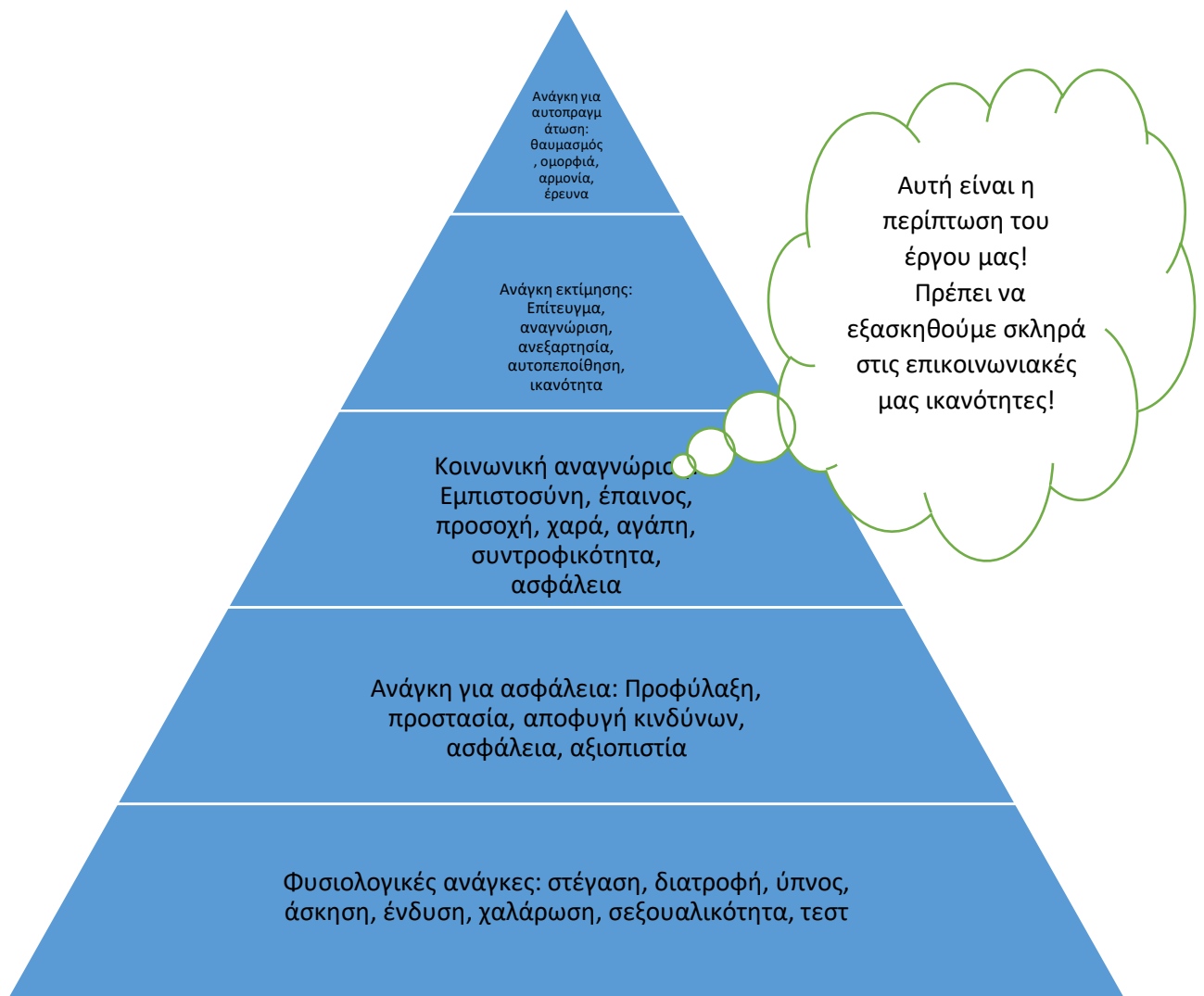
"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



55  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Αν το άτομο "ζει" στις παλιές μέρες, τότε μιλήστε για τις παλιές μέρες.

Τι σημαίνει αυτή η συνεδρία στο πλαίσιο της πυραμίδας των αναγκών του Maslow;



**Σχήμα 5.** Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο της εργασίας σχέσεων και επικοινωνίας (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).

## 2.4. LP2, Συνεδρία 4: Ξεχνώντας

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας, θα πρέπει να είστε σε θέση να:

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



- Διαθέτετε στρατηγικές για την υπέρβαση επώδυνων καταστάσεων για τον επωφελούμενο.
- Γνωρίζετε μέτρα κατά της λήθης.
- Να έχετε εργαλεία που θα σας βοηθήσουν σε περιπτώσεις λήθης.

## Εισαγωγή

Είναι απολύτως φυσιολογικό να γινόμαστε πιο ξεχασιάρηδες με την ηλικία. Ξεχνάτε ονόματα, ραντεβού, δυσκολεύεστε να συγκεντρωθείτε και δεν μπορείτε να αντιμετωπίσετε τις αλλαγές τόσο καλά.

Σε προχωρημένο στάδιο άνοιας ή νόσου Αλτσχάιμερ, ο επωφελούμενος μπορεί να έχει ξεχάσει τα ονόματα των στενότερων συγγενών του. Οι αριθμοί τηλεφώνου, τα γενέθλια ή η διεύθυνση του σπιτιού τους δεν μπορούν πλέον να αναφερθούν. Ίσως ο επωφελούμενος δεν μπορεί πλέον να πει τι μόλις διάβασε ή έφαγε. Το άτομο μπορεί να χρειάζεται περισσότερο χρόνο για να μάθει νέα πράγματα ή μπορεί να μην θυμάται πληροφορίες τόσο καλά όσο πριν, ή μπορεί να χάνει πράγματα όπως τα γυαλιά του. Όλα αυτά είναι πολύ αγχωτικά για τον επωφελούμενο, αλλά και για την οικογένεια και τους φροντιστές.

Η λήθη είναι το πιο κοινό πρώιμο σύμπτωμα της άνοιας. Ακολουθεί ένας κατάλογος με τους παράγοντες που μπορεί να οδηγήσουν σε στιγμές λήθης:

- Κάνοντας πολλά πράγματα ταυτόχρονα
- Ανάγκη για περισσότερο χρόνο για να γίνουν πράγματα
- Κακή συγκέντρωση
- Έλλειψη προσοχής
- Πολυάσχολο περιβάλλον
- Άγχος ή ένταση
- Προβλήματα ακοής ή όρασης
- Παρενέργεια φαρμάκων
- Χρόνια λήθη
- Χρήση αλκοόλ
- Ιστορικό εγκεφαλικού τραύματος
- Διαγνωσμένη άνοια
- Καρδιακό πρόβλημα
- Υπέρταση



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



57  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Κατάθλιψη
- Προβλήματα θυρεοειδούς
- Διαβήτης
- Νάρκωση

*Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για να αποφύγετε την επιδείνωση της κατάστασης:*

- Να μην δίνετε τόσες πολλές πληροφορίες ταυτόχρονα.
- Να μιλάει ο ένας μετά τον άλλο.
- Να κάνετε επανάληψη.
- Να κρατάτε σημειώσεις ως υπενθύμιση.
- Να επισημαίνετε τη λησμονιά με ευγενικό τρόπο χωρίς να πληγώνετε.
- Να μην είστε πεισματάρης με τον επωφελούμενο.
- Να παίζετε παιχνίδια που δυναμώνουν το μυαλό.
- Να σχεδιάζετε μαζί.



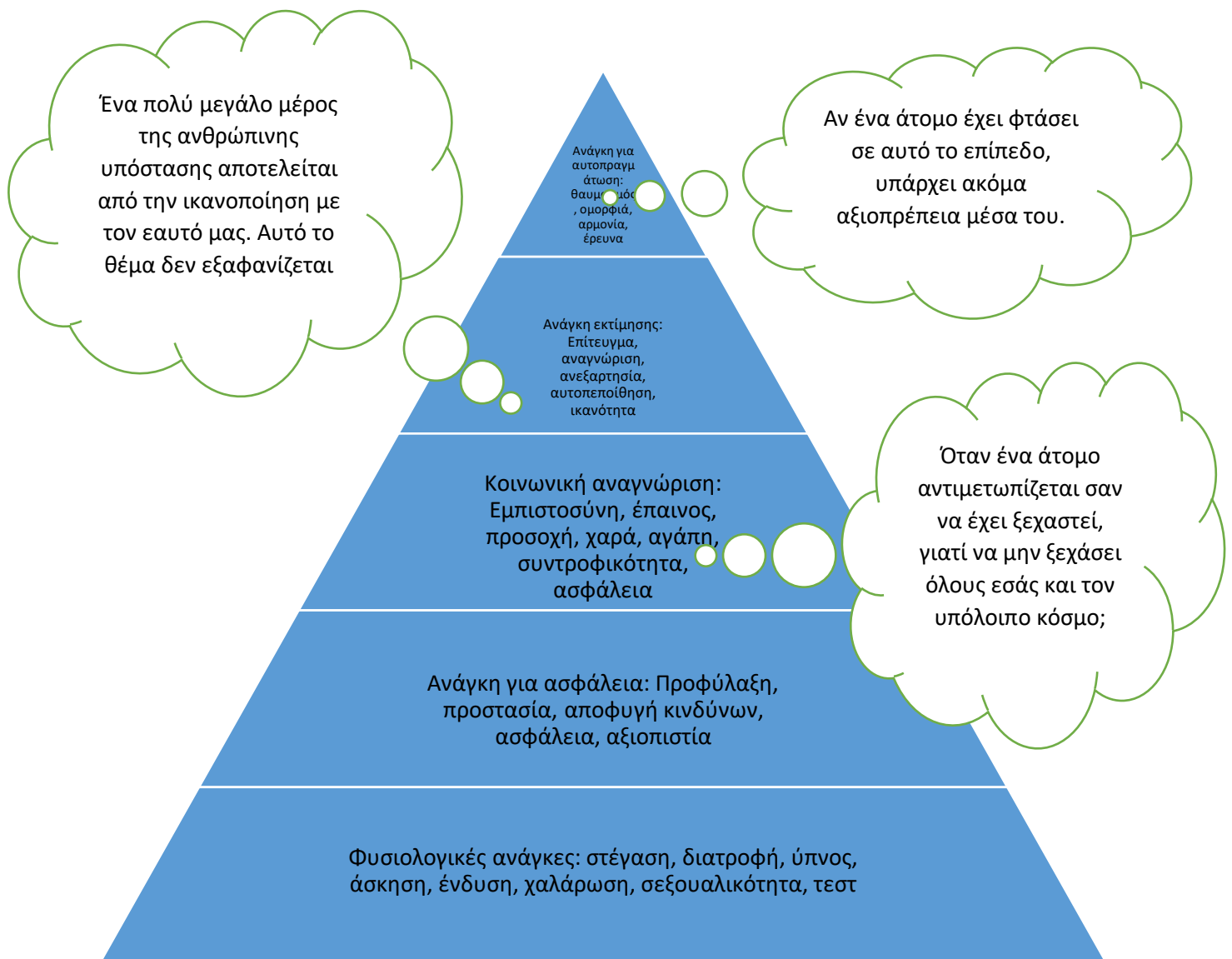
This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



58  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Τι σημαίνει αυτή η συνεδρία στο πλαίσιο της πυραμίδας των αναγκών του Maslow;



Εικόνα 6. Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο της λήθης (προσαρμογή από Elsevir GmbH Μόναχο, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



59  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## 2.5. LP2, Συνεδρία 5: ΔΙΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ (αίσθημα κυκλοθυμίας ή απόσυρσης σε δύσκολες καταστάσεις)

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας, θα πρέπει να είστε σε θέση να:

- Αντιμετωπίζετε τις διακυμάνσεις της διάθεσης του επωφελούμενου.
- Κατανοείτε τι προκαλεί διακυμάνσεις της διάθεσης ή απόσυρση σε δύσκολες καταστάσεις σε έναν επωφελούμενο και πώς να το αντιμετωπίζετε.

### Εισαγωγή

Οι περισσότεροι τύποι άνοιας μπορούν να επηρεάσουν τις χημικές ουσίες του εγκεφάλου που είναι υπεύθυνες για τη διατήρηση της διάθεσης. Ο συνδυασμός αυτών των αλλαγών στη διάθεση, και η γνώση της ύπαρξης της νόσου μπορεί να οδηγήσει σε αισθήματα θλίψης, λιγότερης φιλοδοξίας ή ακόμη και κατάθλιψης. Αυτά τα συναισθήματα μπορεί να μεταφραστούν σε αλλαγές συμπεριφοράς, όπως απώλεια όρεξης, απόσυρση από τους φίλους και την οικογένεια ή επεισόδια κλάματος. Οι μεταβολές της διάθεσης μπορεί να περιλαμβάνουν άγχος, καχυποψία, θλίψη, κατάθλιψη, απογοήτευση, θυμό, εχθρότητα, απάθεια και διέγερση

- Η απώλεια της ελευθερίας ή της ανεξαρτησίας (απώλεια της άδειας οδήγησης ή αν βασίζονται σε κάποιον φροντιστή)
- Σωματική δυσφορία
- Το περιβάλλον (το δωμάτιο μπορεί να είναι πολύ φωτεινό, θορυβώδες, γεμάτο κόσμο, ζεστό, κρύο).
- Κοινωνικά ζητήματα (το άτομο ίσως νιώθει μοναξιά, πλήξη ή έλλειψη κοινωνικής επαφής)
- Ψυχολογικά προβλήματα (όπως ψευδαισθήσεις, παραληρητικές ιδέες και παράνοια, που μπορεί να οδηγήσουν σε επιθετικότητα)
- Προβλήματα επικοινωνίας (πολλές ερωτήσεις ταυτόχρονα, πολλές πληροφορίες ταυτόχρονα)

*Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για να αποφύγετε την επιδείνωση της κατάστασης:*

- Προσπαθήστε να εντοπίσετε, να αναγνωρίσετε και να αντιμετωπίσετε τα υποκείμενα συναισθήματα που εκφράζονται, τα οποία μπορεί να σας διαφύγουν αν εστιάσετε μόνο στα λόγια τους.
- Χρησιμοποιήστε στρατηγικές και διατηρήστε δραστηριότητες που υποστηρίζουν την ανεξαρτησία τους και που εστιάζουν σε αυτά που μπορούν ακόμα να κάνουν.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



60  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Ενθαρρύνετε έναν υγιεινό τρόπο ζωής, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής δραστηριότητας, της υγιεινής διατροφής και των οικείων και ουσιαστικών δραστηριοτήτων.
- Αποφύγετε να διαφωνήσετε, να επιχειρηματολογήσετε ή να προσπαθήσετε να πείσετε ότι αυτά που πιστεύουν είναι αναληθή ή ανακριβή.
- Καθησυχάστε και παρηγορήστε τους, προσπαθήστε να θυμηθείτε το παρελθόν ως μια χρήσιμη στρατηγική.
- Επικύρωση: δώστε παρηγοριά, επιτρέψτε στο άτομο να νιώσει θλίψη και πένθος.

**Τι σημαίνει αυτή η συνεδρία στο πλαίσιο της πυραμίδας των αναγκών του Maslow;**

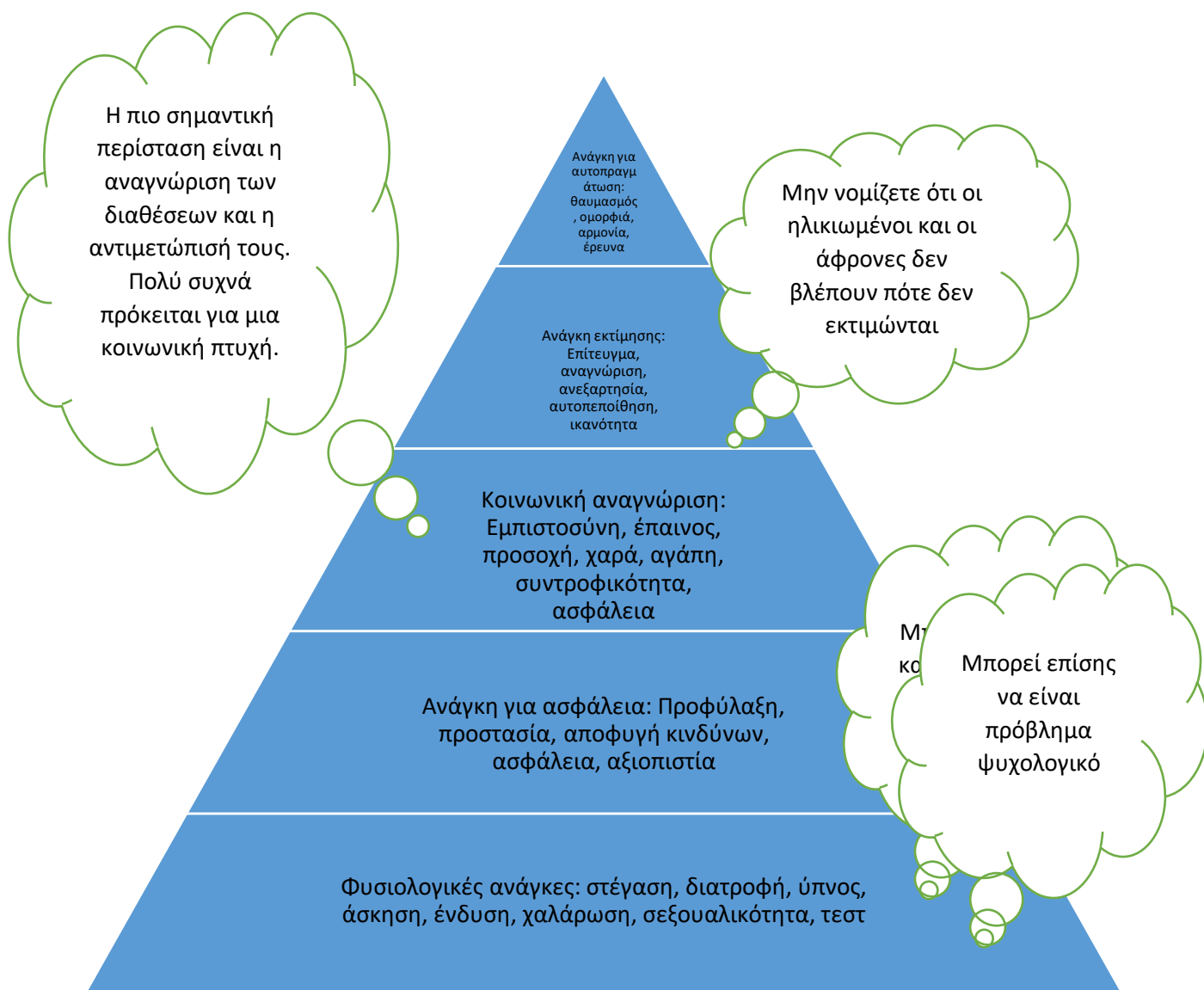


This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



61  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**Εικόνα 7.** Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο των συναισθημάτων και των συναισθηματικών καταστάσεων (προσαρμογή από Elsevier GmbH Μόναχο, 2017).

## 2.6. LP2, Συνεδρία 6: Προφυλάξεις ασφαλείας

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας, θα πρέπει να είστε σε θέση να:

- Εφαρμόζετε μέτρα ασφαλείας στην καθημερινή σας ζωή.
- Εντοπίζετε τους κινδύνους ασφαλείας για τον επωφελούμενο.
- Επισημαίνετε στον επωφελούμενο τους κινδύνους ασφαλείας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Εισαγωγή

Τα άτομα με άνοια μπορεί να δυσκολεύονται να χειριστούν καθημερινά αντικείμενα που μπορεί ακόμη και να αποτελούν απειλή για την ασφάλειά τους. Μπορεί να ξεχνούν ορισμένες προφυλάξεις ή να παρερμηνεύουν ορισμένα σήματα. Οι αισθήσεις τους μπορεί να αλλοιωθούν - η όραση, η ακοή, η αίσθηση της θερμοκρασίας ή η αντίληψη του βάθους μπορεί να είναι μειωμένες.

Ένα ασφαλές σπίτι μπορεί να βοηθήσει τους ηλικιωμένους αγαπημένους σας να διατηρήσουν την ανεξαρτησία και την ποιότητα ζωής τους. Η πρόληψη των πτώσεων, της κύριας αιτίας θανάτου και σοβαρού τραυματισμού μεταξύ των ηλικιωμένων, είναι το κλειδί για μια μακρά και ευτυχημένη ζωή στο σπίτι. Ο κίνδυνος πτώσεων στους ηλικιωμένους εξαρτάται κυρίως από δύο παράγοντες, τον προσωπικό και τον περιβαλλοντικό:

- Οι προσωπικοί παράγοντες περιλαμβάνουν μυϊκή αδυναμία, προβλήματα ισορροπίας, μειωμένη όραση και ορισμένα φάρμακα.
- Στους περιβαλλοντικούς παράγοντες περιλαμβάνονται οικιακοί κίνδυνοι, όπως χαλαρά χαλιά, κακός φωτισμός (ιδίως στις σκάλες) και έλλειψη κιγκλιδωμάτων για τις σκάλες ή χειρολαβών στο μπάνιο.
- Κίνδυνοι ασφαλείας: χαλαρά καλώδια, συσκευές αερίου, χημικές ουσίες, αιχμηρά εργαλεία, όπλα.
- Κίνδυνοι πτώσης: χαλαρά χαλιά, χαλαρά αντικείμενα στο πάτωμα, ολισθηρά παπούτσια, ανεπαρκής φωτισμός.

*Χρησιμοποιήστε στρατηγικές για να αποφύγετε την επιδείνωση της κατάστασης:*

- Αξιολογήστε το οικιακό περιβάλλον για να εντοπίσετε πιθανούς κινδύνους για την ασφάλεια.
- Εγκαταστήστε τεχνικές συσκευές για να βεβαιωθείτε ότι εσείς και ο συγγενής σας είστε ασφαλείς στο σπίτι. Είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει ένας συναγερμός πυρκαγιάς που να λειτουργεί και ένας προφυλακτήρας σόμπας μπορεί να είναι χρήσιμος.

*Μπορεί επίσης να επωφεληθείτε από:*

- Χρονοδιακόπτες που θα απενεργοποιούν το ηλεκτρικό ρεύμα μετά από ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα.
- Αισθητήρες κίνησης.
- Αντιολισθητικά πατάκια που τοποθετούνται κάτω από τα χαλιά.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

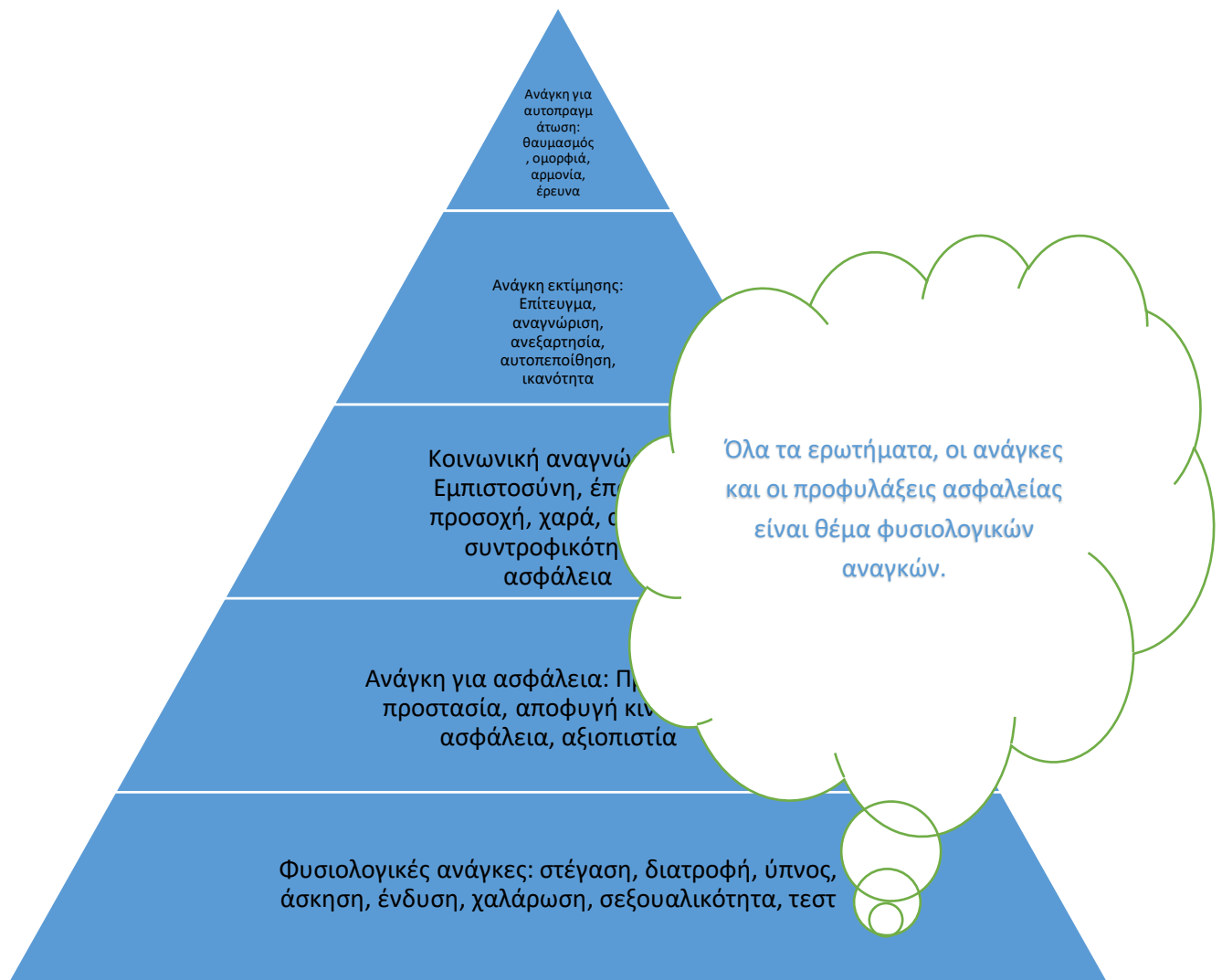
"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



63  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Αυτοκόλλητα με υφή που τοποθετούνται σε ολισθηρές επιφάνειες.
- Αυτόματο θερμόμετρο στις βρύσες για τον περιορισμό της θερμοκρασίας του νερού.
- Πρόσθετος φωτισμός στις εισόδους, τις σκάλες και τους διαδρόμους.
- Κρυφή βαλβίδα αερίου ή διακόπτης κυκλώματος στη σόμπα.
- Πετάζετε τα τοξικά φυτά και αντικείμενα που μπορεί να θεωρηθούν λανθασμένα ως αληθινά τρόφιμα.
- Φυλάξτε τα φάρμακα και τις χημικές προμήθειες σε κλειδωμένα ντουλάπια που δεν θα τραβήξουν την προσοχή του ατόμου.

**Τι σημαίνουν οι προφυλάξεις ασφαλείας της συνεδρίας στο πλαίσιο της πυραμίδας των αναγκών του Maslow;**



**Εικόνα 8.** Η πυραμίδα της υγείας στο πλαίσιο των μέτρων ασφαλείας (προσαρμοσμένο από Elsevier GmbH Μόναχο, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Μαθησιακό μονοπάτι 3: Επικοινωνία στη νέα εποχή των άμεσων μηνυμάτων, των βιντεοκλήσεων και των τεχνολογικών εξελίξεων για την υποστήριξη ενός φιλικού προς την ηλικία περιβάλλοντος

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο πλαίσιο αυτής της μαθησιακής διαδρομής, θα αποκτήσετε τις ακόλουθες ικανότητες:

- Θα κατανοήσετε τις βασικές αρχές των άμεσων μηνυμάτων, των βιντεοκλήσεων και της τεχνολογίας υποβοηθούμενης διαβίωσης (ΤΥΔ).
- Θα γνωρίζετε πώς να χρησιμοποιείτε τα άμεσα μηνύματα, τις βιντεοκλήσεις και τις ΤΥΔ για τη βελτίωση της επικοινωνίας στη φροντίδα.
- Θα είστε σε θέση να εξηγήσετε τη χρήση, καθώς και τα οφέλη και τους κινδύνους των άμεσων μηνυμάτων, των βιντεοκλήσεων και των ΤΥΔ για τους ηλικιωμένους.

Αυτή η μαθησιακή πορεία αποτελείται από δύο θέματα. Το πρώτο θέμα επικεντρώνεται στο θέμα των άμεσων μηνυμάτων, των βιντεοκλήσεων και της επιρροής και των αλλαγών όσον αφορά την επικοινωνία. Το δεύτερο θέμα αφορά τις υποστηρικτικές τεχνολογίες και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να υποστηρίξουν την επικοινωνία κατά τη φροντίδα.

### 3.1. LP3, Θέμα 1: Εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων και εργαλεία βιντεοκλήσεων για επικοινωνία

#### 3.1.1. LP3, Θέμα 1, Συνεδρία 1: Πώς μπορούν οι φροντιστές να χρησιμοποιούν εφαρμογές μηνυμάτων; Ποια οφέλη θα έχουν από τη χρήση τους;

### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- να εξηγήσετε τα βασικά στοιχεία των εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων και να ξέρετε πώς να τις χρησιμοποιείτε.
- κατανοείτε τα οφέλη που παρέχει η επικοινωνία με εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων.

### Βασικό μήνυμα



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



65  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Τα γραπτά μηνύματα, οι συνομιλίες και τα διαδικτυακά μηνύματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για πολύ περισσότερα από την απλή επικοινωνία με τους φίλους σας. Σας υποστηρίζουν να διατηρείτε επαφή με την οικογένειά σας ή ακόμη και να οργανώνετε πράγματα. Αυτά μπορεί να είναι κοινωνικές εκδηλώσεις όπως πάρτι γενεθλίων ή πράγματα που σχετίζονται με τη φροντίδα, όπως ποιος θα πάει στο σούπερ μάρκετ ή θα πάει τον επωφελούμενο στο γιατρό. Η διαδικτυακή επικοινωνία μπορεί επίσης να βοηθήσει τους ανθρώπους να οικοδομήσουν και να αναπτύξουν κοινωνικές δεξιότητες και δίνει μια πλατφόρμα για να μοιραστούν τις δεξιότητές τους και να βοηθήσουν ο ένας τον άλλον. Μπορούν να αποτελέσουν εργαλεία που βοηθούν τους ανθρώπους να μάθουν και να κατακτήσουν σημαντικές δεξιότητες.

*Πώς τα μηνύματα κειμένου ή οι βιντεοκλήσεις μπορούν να υποστηρίξουν την επικοινωνία και τις σχέσεις;*

Στις εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων μπορείτε να δημιουργήσετε ομάδες. Εκεί οι άνθρωποι μπορούν να επικοινωνούν με φίλους της ηλικίας τους ή με μέλη της οικογένειάς τους. Αυτό τους διευκολύνει να ζητήσουν βοήθεια. Μπορούν να συζητήσουν μια σειρά από θέματα, ακόμα και να βοηθήσουν ο ένας τον άλλον να κατανοήσει πράγματα που μπορεί να τους μπερδεύουν (Department of Education, 2019).

*Η διαδικτυακή συνομιλία με συνομηλίκους μπορεί να σας βοηθήσει να:*

- να συζητάτε διαγνώσεις ή πραγματικές ειδήσεις που δεν καταλάβατε.
- να μιλήσετε σε έναν φίλο για κάτι που συνέβη.
- να αναπτύξετε και να βελτιώσετε νέες ή δημιουργικές ιδέες.

*Αυτές οι ομάδες μπορούν να παρέχουν:*

- την αίσθηση του ανήκειν και της κοινότητας.
- μειωμένη απομόνωση.
- πρόσβαση σε υποστήριξη από ομοϊδεάτες.
- εκτίμηση των διαφορετικών προοπτικών.

*Πώς μπορεί η χρήση μηνυμάτων κειμένου ή βιντεοκλήσεων να βοηθήσει στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων;*

Η τεχνολογία έχει γίνει βασικό μέρος του κόσμου μας. Οι συνεχιζόμενες εξελίξεις στην ψηφιοποίηση, την τηλεϊατρική, την τεχνητή νοημοσύνη και την ηλεκτρονική υγεία θα έχουν σημαντικό αντίκτυπο



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

στο πώς θα είναι η περίθαλψη και η υγειονομική περίθαλψη στο μέλλον. Για το λόγο αυτό, οι ψηφιακές δεξιότητες καθίστανται όχι μόνο σημαντικές, αλλά και απαραίτητες. Οι άνθρωποι μπορούν να χρησιμοποιήσουν εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων ή βιντεοκλήσεις για να αναπτύξουν αυτές τις δεξιότητες. Μπορούν να μάθουν πώς να περιηγούνται και να μοιράζονται ψηφιακό περιεχόμενο και να αναπτύξουν μια υπεύθυνη διαδικτυακή αλληλεπίδραση. Τα άμεσα μηνύματα βοηθούν τους ανθρώπους να επικοινωνούν, να μοιράζονται και να μαθαίνουν και προσφέρουν την ευκαιρία να εξασκηθούν σε βασικές δεξιότητες του 21ου αιώνα που απαιτούνται στο μέλλον.

*Πώς τα μηνύματα κειμένου μπορούν να βελτιώσουν τη φροντίδα;*

Στο περιβάλλον φροντίδας, όπως οι κοινότητες διαβίωσης ηλικιωμένων, τα μηνύματα κειμένου μπορούν να βελτιώσουν την επικοινωνία τόσο με τους αποδέκτες της φροντίδας όσο και με τις οικογένειές τους. Η αποστολή μηνυμάτων κειμένου στο περιβάλλον φροντίδας μπορεί να δώσει μεγαλύτερη αίσθηση εξατομίκευσης και να βοηθήσει στη δημιουργία μεγαλύτερης σχέσης με την κοινότητα. Δεν θα θελήσουν όλοι οι λήπτες φροντίδας ή οι οικογένειές τους να κάνουν χρήση των γραπτών μηνυμάτων, αλλά η προσθήκη τους ως χαρακτηριστικό του συστήματος επικοινωνίας μιας μονάδας διαβίωσης ηλικιωμένων μπορεί να βελτιώσει τη συνολική ικανοποίηση από τη φροντίδα (Mixnetworks, n.d. ).

#### **Ακολουθούν 4 οφέλη από τη χρήση μηνυμάτων κειμένου στις επικοινωνίες για ηλικιωμένους:**

##### *1. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών επικοινωνιών*

Πάνε οι μέρες που φορούσαν ακουστικά ραδιοφώνου για να επικοινωνούν με το προσωπικό στο χώρο. Τα ομαδικά μηνύματα κειμένου προσφέρουν τη δυνατότητα αποτελεσματικής και διακριτικής ανταλλαγής εσωτερικών επικοινωνιών με τους φροντιστές και το προσωπικό. Αυτό απαιτεί τη χρήση μιας εφαρμογής για κινητά, την οποία οι περισσότεροι πάροχοι cloud προσφέρουν ως μέρος των υπηρεσιών τους. Επειδή τα περιβάλλοντα διαβίωσης ηλικιωμένων απαιτούν από τους φροντιστές και το προσωπικό να βρίσκονται διαρκώς σε κίνηση, η χρήση της τεχνολογίας κινητών τηλεφώνων και η χρήση εσωτερικών ομαδικών μηνυμάτων κειμένου μέσω μιας ειδικής εφαρμογής για κινητά είναι ένας φανταστικός τρόπος για τη βελτίωση του ρυθμού και της σαφήνειας ορισμένων εσωτερικών επικοινωνιών μεταξύ των μελών της ομάδας.

##### *2. Ένας νέος τρόπος διαχείρισης του χρονοδιαγράμματος*

Η διατήρηση ενός σταθερού προγράμματος είναι ένα ουσιαστικό μέρος της λειτουργίας μιας μονάδας διαβίωσης ηλικιωμένων. Η αποστολή μηνυμάτων κειμένου στη διαβίωση ηλικιωμένων μπορεί να



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

χρησιμοποιηθεί για τη διευκόλυνση του προγραμματισμού των ραντεβού με τους ενοίκους, τις οικογένειές τους και για την αποστολή μηνυμάτων επιβεβαίωσης σε όλους αυτούς. Επιτρέπουν επίσης ένα απρόσκοπτο μέσο για τον επαναπρογραμματισμό ή την ακύρωση ραντεβού, το οποίο μπορεί να εξοικονομήσει χρήματα στις εγκαταστάσεις διαβίωσης ηλικιωμένων μειώνοντας τα περιστατικά μη εμφάνισης για ορισμένους τύπους ραντεβού. Η προσθήκη μηνυμάτων κειμένου επεκτείνει το εύρος των επικοινωνιών μιας εγκατάστασης διαβίωσης ηλικιωμένων, ώστε να δοθεί σε όλους η ευκαιρία να αλλάξουν τυχόν σχέδια και να διατηρηθεί το καθημερινό πρόγραμμα ομαλά.

### 3. Καλύτερη εμπλοκή των ενοίκων και των οικογενειών

Μέρος της εμπειρίας της ζωής των ηλικιωμένων είναι οι διάφορες εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους για τους ενοίκους και τις οικογένειές τους. Η προσέλευση σε αυτές τις εκδηλώσεις κυμαίνεται από αποδεκτή έως κάκιστη, και αυτό μπορεί να έχει αντίκτυπο στην ευτυχία των ενοίκων. Χρησιμοποιώντας μηνύματα κειμένου, οι εγκαταστάσεις διαβίωσης ηλικιωμένων μπορούν να επικοινωνούν καλύτερα με τις οικογένειές τους και να τις εμπλέκουν, να αυξάνουν την προσέλευση στις εκδηλώσεις και να βελτιώνουν τη συνολική ικανοποίηση των ενοίκων και των οικογενειών τους από την κοινότητα. Η αύξηση της δέσμευσης οδηγεί σε καλύτερη εμπειρία και τα μηνύματα κειμένου είναι ένα απλό, αξιόπιστο και μη επεμβατικό μέσο για να το πετύχετε.

### 4. Μεγαλύτερη ικανοποίηση από τη φροντίδα

Ένα σημαντικό στοιχείο των περισσότερων εγκαταστάσεων διαβίωσης ηλικιωμένων είναι η φροντίδα που παρέχουν μέσω φροντιστών και άλλου προσωπικού. Η ικανοποίηση από τη φροντίδα, επομένως, διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην επιτυχία ή την αποτυχία των περισσότερων εγκαταστάσεων. Η καλύτερη επικοινωνία οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα. Η προσθήκη γραπτών μηνυμάτων στις υπηρεσίες των εγκαταστάσεων σας για ηλικιωμένους θα μειώσει σημαντικά την πιθανότητα να χαθεί μια επικοινωνία από έναν κάτοικο ή ένα μέλος της οικογένειάς του, ενώ η αμεσότητα ενός γραπτού μηνύματος μπορεί να βοηθήσει να γίνει η επικοινωνία πιο εξατομικευμένη.

Όταν χρησιμοποιούνται ως μέρος μιας πλατφόρμας επικοινωνιών, τα μηνύματα κειμένου μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά τις λειτουργίες μιας μονάδας διαβίωσης ηλικιωμένων, καθώς και να βελτιώσουν την ικανοποίηση από τη φροντίδα. Με τους καταναλωτές να προτιμούν ολοένα και



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



68  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

περισσότερο τα μηνύματα κειμένου από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ακόμη και από τις τηλεφωνικές κλήσεις, οι εγκαταστάσεις διαβίωσης ηλικιωμένων μπορούν μόνο να επωφεληθούν από την ένταξη των μηνυμάτων κειμένου στις δραστηριότητές τους.

### 3.1.2. LP3, Θέμα 1, Συνεδρία 2: Ποιες είναι οι βασικές αρχές των εφαρμογών ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων;

#### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζετε τις βασικές λειτουργίες των εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων.
- προβληματιστείτε σχετικά με παραδείγματα διαφορετικών εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων και να επιλέξετε το πιο κατάλληλο.

#### Εισαγωγή

Ακριβώς όπως και με τα αυτοκίνητα, οι εφαρμογές μηνυμάτων λειτουργούν με παρόμοιες αρχές και έχουν πολλές επικαλύψεις, αλλά υπάρχουν ορισμένες διαφορές που μπορεί να κάνουν μια εφαρμογή πιο ελκυστική στη χρήση από μια άλλη. Ανεξάρτητα από αυτό, έχετε τη δυνατότητα και την ελευθερία να χρησιμοποιείτε μία ή περισσότερες από μία από αυτές τις εφαρμογές ταυτόχρονα.

*Τα κοινά χαρακτηριστικά των εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων είναι:*

- Λειτουργούν με Wi-Fi ή με δεδομένα κινητής τηλεφωνίας εάν δεν υπάρχει διαθέσιμο Wi-Fi.
- Δεν είναι εξειδικευμένα σε ένα σύστημα λογισμικού - τα περισσότερα λειτουργούν σε διάφορα smartphones και συνήθως διαθέτουν συνοδευτικές εφαρμογές για χρήση σε επιτραπέζιο υπολογιστή.
- Δεν προσφέρουν μόνο μηνύματα, αλλά και φωνητικές υπηρεσίες και βιντεοκλήσεις.
- Οι εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων σας επιτρέπουν να στέλνετε φωτογραφίες, συνημμένα αρχεία ήχου και βίντεο.
- Περιέχουν χαρακτηριστικά ασφαλείας που κρυπτογραφούν τις συνομιλίες σας για προστασία του απορρήτου.
- Αν ενεργοποιήσετε τις ειδοποιήσεις στις ρυθμίσεις της εφαρμογής, θα λαμβάνετε ειδοποιήσεις κάθε φορά που λαμβάνετε ένα νέο μήνυμα, όπως ακριβώς και στην προεπιλεγμένη εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων κειμένου.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



69  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση ενός messenger είναι όλα τα μέρη να χρησιμοποιούν την ίδια υπηρεσία.

Αν επιλέξετε να χρησιμοποιήσετε μια διαφορετική εφαρμογή από αυτή που συνοδεύει το τηλέφωνό σας ή μια ποικιλία εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων που αφορούν συγκεκριμένες επαφές της οικογένειας, των φίλων ή της επιχείρησης, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι όλες έχουν την ίδια διαδικασία εγκατάστασης.

Πρέπει να δημιουργήσετε έναν λογαριασμό με βάση τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου, να τον επαληθεύσετε με ένα μήνυμα και, στη συνέχεια, να επιτρέψετε στην εφαρμογή να μοιραστεί τις επαφές σας, ώστε να λειτουργεί με τις πληροφορίες της συσκευής σας.

Ίσως θελήσετε να ρυθμίσετε τις ειδοποιήσεις και ίσως να αλλάξετε τους ήχους ώστε να ταιριάζουν με την εφαρμογή. Αυτό θα σας επιτρέψει να διακρίνετε τη διαφορά όταν φτάνουν νέα μηνύματα.

Ένα από τα πλεονεκτήματα της χρήσης μιας εφαρμογής μηνυμάτων τρίτων είναι ότι μπορείτε να επικοινωνείτε με οποιονδήποτε, από οποιαδήποτε συσκευή (smartphone και tablet), αρκεί να κατεβάσετε την εφαρμογή στις διάφορες συσκευές σας. Πλέον δεν θα χάνετε το μήνυμα αν το τηλέφωνό σας δεν βρίσκεται στο χέρι σας.

Ακολουθεί μια επισκόπηση μερικών από τις δημοφιλείς διαθέσιμες επιλογές και ορισμένες από τις διαφορές μεταξύ τους.

## **Παραδείγματα πολύ κοινών εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων**

### *Facebook Messenger*

Η εφαρμογή Facebook Messenger σας επιτρέπει να επικοινωνείτε ιδιωτικά με τους φίλους σας σε πραγματικό χρόνο, είτε είναι στο Facebook είτε όχι. Είναι μια ξεχωριστή εφαρμογή που πρέπει να εγκατασταθεί στο τηλέφωνο ή το tablet σας, αν και συγχρονίζεται με το λογαριασμό και τις επαφές σας στο Facebook. Σε αντίθεση με τα άλλα πράγματα που μοιράζεστε στο Facebook, όπως ενημερώσεις κατάστασης ή φωτογραφίες, οι συνομιλίες και τα μηνύματα δεν μοιράζονται με όλους τους φίλους σας ή δεν δημοσιεύονται στο Χρονολόγιο σας. Επίσης, δεν απαιτείται λογαριασμός στο Facebook για να χρησιμοποιήσετε το Messenger.

Ωστόσο, σε αντίθεση με πολλές από τις παρακάτω εφαρμογές, το Messenger δεν κρυπτογραφεί τα μηνύματα και προσφέρει ελάχιστη ασφάλεια. Το Facebook Messenger σας επιτρέπει να στέλνετε μηνύματα κειμένου, συνομιλίες ήχου και βίντεο και να στέλνετε φωτογραφίες και βίντεο.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



70  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Whatsapp

Το WhatsApp είναι μία από τις πρώτες εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων που κυκλοφόρησαν στην αγορά. Τότε που τα SMS, ή αλλιώς τα γραπτά μηνύματα, ήταν ακριβά και είχαν όρια ανάλογα με το πρόγραμμά σας, κατέκτησε την αγορά και τώρα, με περισσότερους από ένα δισεκατομμύριο ενεργούς χρήστες καθημερινά, είναι μία από τις πιο δημοφιλείς κοινωνικές εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας στον κόσμο.

Η εφαρμογή, που εξαγοράστηκε από το Facebook το 2014, επιτρέπει σε οποιονδήποτε να στέλνει απεριόριστα κείμενα, φωτογραφίες, ήχο και βίντεο στους φίλους του, ελεύθερα και με ασφάλεια. Οι χρήστες μπορούν επίσης να πραγματοποιούν δωρεάν βιντεοκλήσεις.

Μεταξύ των χαρακτηριστικών που το καθιστούν εξαιρετική επιλογή είναι η ομαδική συνομιλία, η δυνατότητα αποστολής φωτογραφιών και βίντεο, οι δωρεάν κλήσεις (ακόμη και διεθνώς) και η δυνατότητα κοινοποίησης της τοποθεσίας σας.

Δεν διαθέτει κάποια από τα προηγμένα χαρακτηριστικά των νεότερων ανταγωνιστών, αλλά είναι μια γρήγορη και εύχρηστη εφαρμογή που δεν φαίνεται υπερβολική. Για να διατηρήσετε το λογαριασμό σας όσο το δυνατόν πιο ασφαλή, το WhatsApp χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο, ώστε όλα τα μηνύματα να μπορούν να τα δουν μόνο ο αποστολέας και ο παραλήπτης.

Επιπλέον, χρησιμοποιεί έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων, ώστε ο χρήστης να πρέπει να εισάγει έναν δεύτερο κωδικό πρόσβασης ή κωδικό για να αποκτήσει πρόσβαση στην εφαρμογή. Υπάρχει πλέον και μια εφαρμογή desktop για το WhatsApp, ώστε να μπορείτε να το χρησιμοποιείτε αν το τηλέφωνό σας δεν βρίσκεται κοντά σας.

## Signal - Πρωτοπόρος στην ασφάλεια

Το Signal θεωρείται ένας πολύ ασφαλής αγγελιοφόρος. Όλα τα μηνύματα κρυπτογραφούνται από άκρο σε άκρο και κανένα δεδομένο δεν αποθηκεύεται στους διακομιστές της Signal. Έτσι, οι συνομιλίες σας είναι όσο το δυνατόν πιο ασφαλείς. Η εφαρμογή διαθέτει όλες τις συνήθεις λειτουργίες messenger: Μπορείτε να στέλνετε κανονικά μηνύματα κειμένου, αλλά και φωνητικά μηνύματα. Οι κλήσεις είναι δυνατές ως κλήσεις ήχου και ως κλήσεις βίντεο. Μπορούν να σταλούν οποιαδήποτε αρχεία. Αν θέλετε να συνομιλήσετε με πολλούς χρήστες ταυτόχρονα, απλά δημιουργείτε μια ομάδα. Δεν υπάρχει αποθήκευση στο σύννεφο - όλα τα μηνύματα διαγράφονται αυτόματα μετά από ένα ορισμένο χρονικό διάστημα. Ένα μειονέκτημα: Το Signal διαβάζει τις επαφές που είναι αποθηκευμένες στο smartphone σας. Υπάρχει όμως και εδώ ένα φωτεινό σημείο: Οι επαφές χρησιμοποιούνται μόνο στην εφαρμογή και δεν αποθηκεύονται στους διακομιστές Signal.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



71  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

*Τα πλεονεκτήματα είναι ότι ...*

- όλα τα μηνύματα είναι κρυπτογραφημένα από προεπιλογή.
- καμία αποθήκευση μεταδεδομένων.
- το ιστορικό συνομιλιών μπορεί να διαγραφεί.

*Τα μειονεκτήματα είναι ...*

- Καθορισμός του απαιτούμενου τηλεφωνικού αριθμού.
- Η πρόσβαση στο βιβλίο διευθύνσεων δεν είναι απαραίτητη για τη χρήση, αλλά δεν είναι άνετη η χρήση χωρίς αυτήν.

### *Telegram*

Το Telegram είναι μια εφαρμογή άμεσων μηνυμάτων που βασίζεται στο cloud, η οποία ξεκίνησε το 2013 και έκτοτε έχει αποκτήσει μια πιστή βάση χρηστών. Η εφαρμογή προσφέρει μια επιλογή μυστικής συνομιλίας με κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο, καθώς και μια κανονική παραλλαγή συνομιλίας που κρυπτογραφείται στο σύννεφο Telegram. Είναι διαθέσιμη σε iOS, macOS, Android, Windows Phone, Windows και Linux.

### *Πλεονεκτήματα*

- Εφαρμογές ανοικτού κώδικα και βιβλιοθήκη βάσης δεδομένων Telegram
- Αυτοκαταστρεφόμενα μηνύματα
- Οι χρήστες μπορούν να συνδεθούν σε πολλές συσκευές ταυτόχρονα
- Υποστηρίζει έλεγχο ταυτότητας δύο βημάτων
- Συμβατό με το DSGVO

### *Μειονεκτήματα*

- Η εγγραφή απαιτεί έναν αριθμό τηλεφώνου
- Κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο μόνο για μυστικές συνομιλίες
- Δεν υπάρχουν έλεγχοι από τρίτους
- Οι διακομιστές δεν είναι ανοικτού κώδικα
- Καταγράφει τη διεύθυνση IP και άλλα δεδομένα χρήστη
- Ο διαχειριστής μπορεί να διαβάσει τα προσωπικά μηνύματα που έχουν χαρακτηριστεί ως spam



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



72  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



### 3.1.3. LP3, Θέμα 1, Συνεδρία 3 Ποιες είναι οι αρχές των βιντεοκλήσεων;

#### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της συνεδρίας οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- να εξηγήσετε τις βασικές λειτουργίες των βιντεοκλήσεων,
- να αποφασίσουν ποιο θέλουν να χρησιμοποιήσουν

#### Εισαγωγή

Οι βιντεοκλήσεις κάνουν την επικοινωνία ευκολότερη και διασκεδαστικότερη: στις διακοπές, οι οικείοι σας μπορούν να σας δουν ζωντανά από το μπαλκόνι του ξενοδοχείου ή μπορείτε να απολαύσετε το εγγόνι σας που ζει μερικές εκατοντάδες χιλιόμετρα μακριά. Οι βιντεοκλήσεις προσφέρουν στους χρήστες τη δυνατότητα όχι μόνο να μιλούν με την οικογένεια, τους φίλους και τους γνωστούς τους, αλλά και να τους βλέπουν ταυτόχρονα. Το να βλέπεις και να σε βλέπουν (και να ακούς) έχει κοινωνική αξία και δημιουργεί μια βαθύτερη σύνδεση. Μια μελέτη περίπτωσης, που δημοσιεύθηκε στο *The Journal of Community Informatics*, παρακολούθησε 16 ηλικιωμένους που χρησιμοποιούν τακτικά τη βιντεοεπικοινωνία. Οι συμμετέχοντες αναγνώρισαν την εγγενή αξία του να βλέπουν το άτομο με το οποίο επικοινωνούν. Θα ανέχονταν την κακή ποιότητα ήχου και εικόνας για την ευκαιρία να συνδεθούν με τους άλλους.

Οι βιντεοκλήσεις αποτελούν έναν γρήγορο και βολικό τρόπο για την εξ αποστάσεως επικοινωνία μεταξύ των ηλικιωμένων και των οικογενειών τους, καθώς και ένα συμπλήρωμα των προσωπικών επισκέψεων σε χώρους φροντίδας. Τους τελευταίους μήνες, κατά τη διάρκεια των αρκετών περιορισμών που επιβλήθηκαν για να σταματήσει η μετάδοση του COVID-19 σε όλο τον κόσμο, αρκετά σπίτια φροντίδας και εγκαταστάσεις μακροχρόνιας φροντίδας εξοπλίστηκαν με φορητούς υπολογιστές, ταμπλέτες και εφαρμογές βιντεοκλήσεων για να βοηθήσουν τους ηλικιωμένους να παραμείνουν σε επαφή με τους συγγενείς τους. Ωστόσο, πολυάριθμοι τεχνικοί και ανθρωπίνι παράγοντες ενδέχεται να εμποδίζουν τη χρήση των βιντεοκλήσεων σε αυτά τα περιβάλλοντα. Η πολυπλοκότητα των τεχνολογικών συσκευών, καθώς και οι περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες των ηλικιωμένων, η χαμηλή αυτοπεποίθηση και εμπειρία στη χρήση της τεχνολογίας είναι μερικά παραδείγματα. Επιπλέον, το συγκεκριμένο πλαίσιο χρήσης και η απαιτούμενη εμπλοκή πολλαπλών παραγόντων (επαγγελματίες φροντίδας, μέλη της οικογένειας) θα πρέπει επίσης να λαμβάνονται υπόψη κατά την εξέταση της χρήσης και της εφαρμογής των βιντεοκλήσεων στη μακροχρόνια φροντίδα. Η βιντεοεπικοινωνία βελτιώνει την ευημερία και την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων. Ωστόσο, η αξία των βιντεοκλήσεων εξαρτάται από την ευκολία χρήσης. Εάν ένα άτομο



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



73  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

θεωρεί το τεχνολογικό εμπόδιο ανυπέρβλητο, ενδέχεται να μην λάβει τα ψυχολογικά οφέλη. Οι έρευνες δείχνουν ότι οι βιντεοκλήσεις βοηθούν σε μεγάλο βαθμό το αγαπημένο σας πρόσωπο να παραμείνει συνδεδεμένο. Μια διαχρονική μελέτη που δημοσιεύθηκε στο American Journal of Geriatric Psychology εξέτασε τον αντίκτυπο της διαδικτυακής επικοινωνίας στα συμπτώματα κατάθλιψης σε ηλικιωμένους. Οι ερευνητές διαπίστωσαν ότι "οι ηλικιωμένοι ενήλικες που χρησιμοποιούν βιντεοκλήσεις όπως το Skype... έχουν χαμηλότερο κίνδυνο εμφάνισης κατάθλιψης" (Anita's Angels, 2020).

Με ένα tablet ή smartphone, οι υπηρεσίες αυτές, οι οποίες είναι γενικά δωρεάν, μπορούν να χρησιμοποιηθούν μέσω του Διαδικτύου.

Ορισμένες από αυτές προσφέρουν επίσης τη δυνατότητα επικοινωνίας με περισσότερα από ένα άτομα. Στο *Whatsapp* το όριο των *max. 4 άτομα*, για περισσότερα άτομα στην ίδια κλήση μπορεί να είναι απαραίτητη μια ειδική υπηρεσία.

Με δημοφιλείς αγγελιοφόρους όπως το *WhatsApp*, το *Signal* ή το *Wire*, οι βιντεοκλήσεις είναι αρκετά απλές. Ειδικές υπηρεσίες βιντεοκλήσεων είναι το *Skype*, το *Google Meet* ή το *Zoom*.

Και μόλις η τεχνολογία εγκατασταθεί, μπορεί να αποτελέσει καθημερινό πόρο για αυτούς. Μπορούν να συμμετάσχουν σε εικονικά μαθήματα ή εκδηλώσεις, να έχουν βιντεοσκοπημένα ραντεβού για φαγητό με φίλους ή να συμμετέχουν σε μια διαδικτυακή λέσχη βιβλίου ή μελέτη της Βίβλου.

### **Απαιτήσεις για επικοινωνία μέσω βίντεο**

Πριν ξεκινήσετε, θα πρέπει να βεβαιωθείτε ότι έχετε όλα όσα απαιτούνται για να ξεκινήσετε τις βιντεοκλήσεις.

### **Συσκευές**

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το τηλέφωνο, το tablet ή τον υπολογιστή σας για να πραγματοποιήσετε κλήσεις. Αν θέλετε να χρησιμοποιήσετε τον επιτραπέζιο ή φορητό υπολογιστή PC ή Mac, το μηχάνημά σας θα χρειαστεί την τελευταία έκδοση του λειτουργικού του συστήματος: Windows, Linux ή Mac OS.

Βεβαιωθείτε επίσης ότι είστε συνδεδεμένοι σε ασύρματο δίκτυο διαδικτύου (Wi-Fi) πριν πραγματοποιήσετε μια βιντεοκλήση. Οι βιντεοκλήσεις χρησιμοποιούν πολλά δεδομένα και μπορεί να οδηγήσουν σε πρόσθετες χρεώσεις από το τηλεφωνικό σας δίκτυο αν δεν είστε συνδεδεμένοι σε Wi-Fi.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



74  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Για να μπορέσετε να χρησιμοποιήσετε τον υπολογιστή σας για βιντεοκλήσεις πρέπει είτε να διαθέτει ενσωματωμένο μικρόφωνο και μεγάφωνο είτε να χρησιμοποιήσετε ακουστικά μέσω θύρας USB ή σύνδεσης bluetooth. Για να μεταφέρετε βίντεο, θα χρειαστείτε επίσης μια ενσωματωμένη ή εξωτερική βιντεοκάμερα.

### Προγράμματα ή εφαρμογές

Εάν εργάζεστε στον υπολογιστή σας, αρκεί να αναζητήσετε το όνομα του προγράμματος στο διαδίκτυο και θα σας καθοδηγήσει στο πώς να το κατεβάσετε για Mac ή PC. Μπορεί επίσης να σας δώσει την επιλογή να το κατεβάσετε μέσω του App Store της Apple ή του Google Play, το οποίο είναι αυτό που θα χρησιμοποιήσετε αν βρίσκεστε στο τηλέφωνο ή το tablet σας.

Στην επιφάνεια εργασίας σας, κατεβάζετε το πρόγραμμα και στη συνέχεια το εγκαθιστάτε στον υπολογιστή σας ανοίγοντας το πρόγραμμα που κατεβάσατε και ακολουθώντας τις οδηγίες. Ορισμένα προγράμματα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μέσω του προγράμματος περιήγησης στο διαδίκτυο, ώστε να μην χρειάζεται να κατεβάσετε και να εγκαταστήσετε την εφαρμογή.

Για να αποκτήσετε μια εφαρμογή για το τηλέφωνό σας, πηγαίνετε στο App Store (iPhone, iPad κ.λπ.) ή στο Google Play (τηλέφωνα Android) και αναζητήστε το όνομα του προγράμματος. Στη συνέχεια, φορτώνετε/ανοίγετε την εφαρμογή στο τηλέφωνό σας και ακολουθείτε τη διαδικασία δημιουργίας λογαριασμού.

Το όνομα χρήστη σας μπορεί να είναι η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας ή κάποιο άλλο όνομα που μπορείτε στη συνέχεια να μοιραστείτε με άλλους που θέλετε να συνδεθείτε μέσω αυτής της εφαρμογής.

Για να αξιοποιήσετε στο έπακρο τις βιντεοκλήσεις, είναι καλό να αισθάνεστε σίγουροι για την τεχνολογία. Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές για την αρχή:

1. Εάν έχετε προγραμματίσει μια ομαδική κλήση, γιατί να μην ζητήσετε από έναν έμπιστο φίλο ή μέλος της οικογένειας να πραγματοποιήσει πρώτα μια "δοκιμαστική" κλήση μαζί σας, ώστε να συνηθίσετε τη χρήση της τεχνολογίας;
2. Βεβαιωθείτε ότι είστε συνδεδεμένοι σε Wi-Fi και ότι έχετε ισχυρή σύνδεση στο διαδίκτυο. Μπορεί να σας βοηθήσει να μετακινηθείτε κοντά στο δρομολογητή, αν η σύνδεσή σας στο διαδίκτυο είναι αργή.
3. Μπορείτε να δοκιμάσετε τις ρυθμίσεις σας πριν συμμετάσχετε σε μια κλήση για να βεβαιωθείτε ότι το μικρόφωνο και η κάμερα είναι ενεργοποιημένα.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



75  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

4. Βεβαιωθείτε ότι το μικρόφωνο και η κάμερα είναι ενεργοποιημένα (τα σύμβολα στην οθόνη θα έχουν μια γραμμή, αν είναι απενεργοποιημένα).
5. Αν δυσκολεύεστε να ακούσετε ή να δείτε κάποιον, ζητήστε του να βεβαιωθείτε ότι το μικρόφωνο και οι κάμερες είναι ενεργοποιημένες.

Στη συνέχεια παρουσιάζουμε τρία διαφορετικά προγράμματα που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για βιντεοκλήσεις. Όλα τους είναι γνωστά, ευρέως χρησιμοποιούμενα, αρκετά φιλικά προς το χρήστη και δωρεάν στις βασικές τους λειτουργίες.

## Skype

Το Skype είναι ένα καθολικό πρόγραμμα κλήσεων, μηνυμάτων και βιντεοσυνομιλίας. Για να αποκτήσετε το Skype, πρέπει να κατεβάσετε την εφαρμογή και να δημιουργήσετε έναν νέο λογαριασμό. Μοιραστείτε το όνομα χρήστη σας με το άτομο με το οποίο θέλετε να συνδεθείτε μέσω Skype. Το Skype θα αποθηκεύσει τις νέες επαφές σας σε ένα βιβλίο διευθύνσεων για εσάς. Το πρόγραμμα είναι δωρεάν και μπορείτε να το χρησιμοποιήσετε για να κάνετε βιντεοκλήσεις σε άτομα σε όλο τον κόσμο, εφόσον χρησιμοποιούν επίσης το skype.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το Skype στο τηλέφωνο, το tablet ή τον υπολογιστή σας για να πραγματοποιήσετε κλήσεις. Το άτομο με το οποίο θέλετε να μιλήσετε πρέπει να βεβαιωθείτε ότι διαθέτει επίσης λογαριασμό.

Καθώς το Skype είναι πολύ διαδεδομένο, θα εξηγήσουμε τη χρήση του πιο λεπτομερώς! Τα περισσότερα από τα βήματα είναι πολύ παρόμοια σε όλα τα προγράμματα, οπότε μπορείτε επίσης να μεταφέρετε τα βήματα αν προτιμάτε ένα από τα άλλα.

### *Χρήση του Skype για να λάβετε μια κλήση*

Για να λαμβάνετε κλήσεις με το Skype, δεν χρειάζεται να κατεβάσετε κανένα λογισμικό και μπορείτε απλώς να χρησιμοποιήσετε το πρόγραμμα περιήγησής σας (για παράδειγμα chrome, firefox, safari).

1. Κάντε κλικ στο σύνδεσμο που σας έστειλε η επαφή σας μέσω email ή μηνύματος.
2. Θα ανοίξει ένα παράθυρο. Πατήστε join as guest.
3. Πληκτρολογήστε το όνομά σας και πατήστε συμμετοχή για να συμμετάσχετε στην κλήση βίντεο.
4. Για να τερματίσετε την κλήση, πατήστε το κόκκινο εικονίδιο τηλεφώνου ή κλείστε το παράθυρο του προγράμματος περιήγησης.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



76  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

### *Χρήση του Skype για πραγματοποίηση κλήσης*

Αν θέλετε να ρυθμίσετε μόνοι σας τις βιντεοκλήσεις, θα πρέπει να κατεβάσετε το Skype. Αυτό μπορείτε να το κάνετε δωρεάν μέσω της ιστοσελίδας του Skype ή μέσω του Play Store/App Store. Στη συνέχεια, θα πρέπει να εγγραφείτε για έναν δωρεάν λογαριασμό χρησιμοποιώντας τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

1. Ανοίξετε το Skype και συνδεθείτε ή εγγραφείτε.
2. Κάντε κλικ στο meet now.
3. Κάντε κλικ στο κουμπί έναρξη κλήσης.
4. Όταν ξεκινήσει η κλήση, κάντε κλικ στο σύνδεσμο κοινής χρήσης της κλήσης. Αυτό θα σας δώσει έναν σύνδεσμο που μπορείτε να μοιραστείτε με την οικογένεια και τους φίλους σας. Απλώς αντιγράψτε τον και στείλτε τον σε αυτούς σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
5. Εναλλακτικά, αν έχετε προσθέσει τους φίλους και την οικογένειά σας ως επαφές στο Skype, μπορείτε να τους προσθέσετε στην κλήση.
6. Για να τερματίσετε την κλήση, κάντε κλικ στο κόκκινο εικονίδιο του τηλεφώνου.

Για να προσθέσετε κάποιον νέο ως επαφή, κάντε κλικ ή πατήστε στο σύμβολο στην εφαρμογή Skype που μοιάζει με μεγεθυντικό φακό και πληκτρολογήστε το όνομα, το όνομα Skype ή το email του ατόμου με το οποίο θέλετε να συνομιλήσετε. Επιλέξτε το άτομο αυτό από τα αποτελέσματα της αναζήτησης και, στη συνέχεια, πληκτρολογήστε ένα μήνυμα και πατήστε αποστολή για να του στείλετε αίτημα επικοινωνίας.

Εάν χρησιμοποιείτε επιτραπέζιο υπολογιστή που δεν διαθέτει ενσωματωμένη κάμερα και μικρόφωνο, ίσως χρειαστεί να αγοράσετε ακουστικά με κάμερα και μικρόφωνο.

### *Χρήση της εφαρμογής Skype στο smartphone ή το tablet σας*

Για να πραγματοποιείτε και να λαμβάνετε κλήσεις μέσω του Skype στο smartphone ή το tablet σας, πρέπει να κατεβάσετε την εφαρμογή. Μπορείτε να κατεβάσετε την εφαρμογή Skype από το Play Store αν έχετε τηλέφωνο Android ή από το App store αν έχετε iPhone. Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση:

1. Ανοίξετε την εφαρμογή Skype στο τηλέφωνό σας και συνδεθείτε ή εγγραφείτε.
2. Πατήστε το άτομο που θέλετε να καλέσετε από τη λίστα επαφών σας.
3. Πατήστε το σύμβολο που μοιάζει με κάμερα δίπλα από το όνομά τους για να ξεκινήσετε τη βιντεοκλήση.
4. Αν θέλετε να πραγματοποιήσετε ομαδική κλήση, προσθέστε έναν ακόμη συμμετέχοντα.
5. Για να τερματίσετε την κλήση, πατήστε το κόκκινο εικονίδιο του τηλεφώνου.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



77  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

6. Για να λάβετε μια κλήση, θα λάβετε μια ειδοποίηση ότι κάποιος σας καλεί, ακριβώς όπως όταν κάποιος σας τηλεφωνεί κανονικά.

*Κορυφαία δωρεάν χαρακτηριστικά:*

- Μέχρι 10 άτομα σε βιντεοκλήσεις
- Βιντεοκλήσεις HD
- Κοινή χρήση οθόνης
- Καταγραφή κλήσεων βίντεο
- Διαδραστικές συνομιλίες βίντεο
- Κοινή χρήση τοποθεσίας

### **Google Meet**

Αν έχετε ήδη λογαριασμό Google, τότε είστε έτοιμοι να ξεκινήσετε με το Google Meet χρησιμοποιώντας την ίδια διεύθυνση gmail και τον ίδιο κωδικό πρόσβασης. Και αν έχετε στείλει ποτέ μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε κάποιον με τη διεύθυνση gmail, τότε τα στοιχεία επικοινωνίας του είναι ήδη φορτωμένα σε αυτόν τον λογαριασμό.

*Κορυφαία δωρεάν χαρακτηριστικά:*

- Μέχρι 25 συμμετέχοντες σε βίντεο
- Συνομιλίες βίντεο, ήχου και messenger
- Βιντεοσκοπήσεις συνεδριάσεων
- Συμμετοχή σε κλήσεις χρησιμοποιώντας το Ημερολόγιο Google
- Κοινή χρήση οθόνης

### **Zoom**

Το zoom χρησιμοποιείται συνήθως για επαγγελματικούς σκοπούς. Η δημιουργία λογαριασμού είναι όμως δωρεάν και ίσως αξίζει να το δοκιμάσετε αν περισσότερα από δύο άτομα θέλουν να συνομιλήσουν μέσω βίντεο, όπως για δείπνο γενεθλίων. Χρειάζεται μόνο ένα λεπτό για να εγγραφείτε και είναι αρκετά φιλικό προς το χρήστη. Τα άτομα με τα οποία θέλετε να μιλήσετε χρειάζεται απλώς να βεβαιωθείτε ότι έχουν επίσης λογαριασμό. Στη συνέχεια, μπορούν να σας στείλουν έναν σύνδεσμο για να συμμετάσχετε σε μια βιντεοσυνομιλία.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



78  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

*Θυμηθείτε:* Κάντε κλικ μόνο σε συνδέσμους από άτομα που γνωρίζετε και εμπιστεύεστε. Αξίζει πάντα να ελέγχετε ξανά μαζί τους ότι σας έστειλαν έναν σύνδεσμο.

*Κορυφαία δωρεάν χαρακτηριστικά:*

- Φιλοξενεί έως και 100 συμμετέχοντες
- 1-1 και ομαδικές συναντήσεις
- Απεριόριστες συναντήσεις
- Βίντεο και ήχος HD
- Κοινή χρήση οθόνης
- Προγραμματισμένες συναντήσεις
- Ιδιωτική και ομαδική συνομιλία
- Έλεγχοι υποδοχής

### 3.1.4. LP3, Θέμα1, Συνεδρία 4: Ασφάλεια και ασφάλεια με εργαλεία άμεσων μηνυμάτων και βιντεοδιάσκεψης

#### **Μαθησιακά αποτελέσματα**

Στο τέλος αυτής της ενότητας οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν τους κινδύνους των εργαλείων άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων και τηλεδιάσκεψης και να γνωρίζουν πώς να τους αντιμετωπίσουν.

#### **Εισαγωγή**

Στις ενότητες 1, 2 και 3 μάθατε πώς τα μέσα ενημέρωσης μπορούν να υποστηρίξουν τα κοινωνικά σας δίκτυα, πώς να χρησιμοποιείτε τα εργαλεία άμεσων μηνυμάτων και τηλεδιάσκεψης. Είμαι βέβαιος ότι υπάρχουν ακόμα πολλές ερωτήσεις στο μυαλό σας σχετικά με την ασφάλεια του διαδικτύου, των εφαρμογών που χρησιμοποιείτε και κυρίως των πολύ προσωπικών σας πληροφοριών! Ίσως έχετε ήδη ακούσει για κάποιους κινδύνους και ανησυχείτε. Ας ρίξουμε λίγο φως σε αυτό το θέμα!

Θα ξεκινήσουμε με την πρώτη σημαντική ερώτηση που μπορεί να έχετε:

1. *Υπάρχουν τόσες πολλές εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων και εργαλεία τηλεδιάσκεψης. Πώς μπορώ να ξέρω ποια είναι η κατάλληλη για μένα;*

Στη συνεδρία 2 σας παρουσιάσαμε τρεις πολύ δημοφιλείς εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων: Facebook messenger, WhatsApp και Signal. Αλλά φυσικά υπάρχουν πολλές ακόμη. Ίσως ο φίλος σας να σας



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

μίλησε για το Threema; Ίσως ο γείτονάς σας χρησιμοποιεί το Wire; Ίσως αναρωτιέστε αν πρέπει να τις κατεβάσετε και να τις χρησιμοποιήσετε όλες; Και πρέπει επίσης να κατεβάσετε το Skype και το Zoom για βιντεοκλήσεις;

*Πρώτον:* Σκεφτείτε γιατί θέλετε να χρησιμοποιήσετε μια εφαρμογή άμεσων μηνυμάτων ή ένα εργαλείο βίντεο - και το πιο σημαντικό: Με ποιον; Θέλετε να παραμείνετε σε επαφή με την οικογένειά σας; Ή με τον φροντιστή σας; Ρωτήστε τους τι χρησιμοποιούν περισσότερο. Το τι χρησιμοποιεί ο γείτονάς σας δεν έχει σημασία σε αυτή την περίπτωση

*Δεύτερον:* Φυσικά, υπάρχουν και κάποια άλλα πράγματα που πρέπει να λάβετε υπόψη, ιδίως όσον αφορά την ασφάλεια. Αυτό μας οδηγεί στην ερώτηση νούμερο δύο:

## 2. Πώς μπορώ να ξέρω αν αυτή η εφαρμογή είναι ασφαλής; Πώς μπορώ να την εμπιστευτώ;

Αυτή δεν είναι εύκολη ερώτηση! Θα σας δώσουμε μερικές οδηγίες που θα σας βοηθήσουν τόσο για τις εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων όσο και για τις εφαρμογές τηλεδιάσκεψης:

*Μάθετε τι κάνει η εφαρμογή με τα προσωπικά σας δεδομένα ενώ συνομιλείτε με την επαφή σας:*

- Η εφαρμογή χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση; Αν ναι, ποια; Θα μάθετε περισσότερα για το θέμα "κρυπτογράφηση" αργότερα σε αυτή τη συνεδρία.
- Κατά τη χρήση της εφαρμογής, χρειάζεται εξουσιοδότηση από εσάς, για τα δεδομένα στα οποία επιτρέπεται να έχει πρόσβαση στην κινητή σας συσκευή. Σκεφτείτε: Είναι αυτά απαραίτητα; Ποια από αυτά χρειάζεται η εφαρμογή και αισθάνεστε άνετα με αυτά;
- Σε ορισμένες εφαρμογές πρέπει να παραιτηθείτε από τα δικαιώματα χρήσης των φωτογραφιών σας κ.λπ.: λάβετε το υπόψη σας κατά την αποστολή των προσωπικών σας πληροφοριών.
- Κάθε εφαρμογή άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων και εφαρμογή τηλεδιάσκεψης διαθέτει ρυθμίσεις ασφαλείας και απορρήτου. Ρίξτε μια ματιά εκεί και επιλέξτε τις ρυθμίσεις που ταιριάζουν στην ανάγκη σας για ιδιωτικότητα και ασφάλεια. Σας δίνουμε μια μικρή εισαγωγή στις πιο δημοφιλείς και σημαντικές ρυθμίσεις εδώ.

Ωστόσο, για να προστατεύσετε τον προσωπικό σας λογαριασμό από άλλους, μπορείτε να επιλέξετε έναν ισχυρό κωδικό πρόσβασης. Θα σας δώσουμε μερικές οδηγίες σχετικά με τους ισχυρούς



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



80  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



κωδικούς πρόσβασης εδώ. Ορισμένες εφαρμογές σας δίνουν επίσης τη δυνατότητα ελέγχου ταυτότητας δύο παραγόντων. Τι σημαίνει αυτό και σας βοηθάει; Θα φτάσουμε σε αυτή την απάντηση.

Προσοχή: Ακόμα και αν έχετε τη δυνατότητα να επιλέξετε τις ρυθμίσεις απορρήτου και ασφάλειας και τα μηνύματά σας είναι κρυπτογραφημένα, η εφαρμογή μπορεί να συλλαμβάνει μεταδεδομένα: Για παράδειγμα, τον αριθμό τηλεφώνου σας, τον αριθμό τηλεφώνου των επαφών σας, την ημερομηνία και την ώρα των μηνυμάτων. Αυτά τα δεδομένα είναι απαραίτητα για τη λειτουργία των άμεσων μηνυμάτων. Από την άλλη πλευρά, αυτές οι πληροφορίες μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για να αναλυθούν και να χρησιμοποιηθούν, για παράδειγμα, για εξατομικευμένη διαφήμιση.

## **Κεφάλαιο 1: Hacks λογαριασμών ή: Πώς μπορώ να βρω τον σωστό και ασφαλή κωδικό πρόσβασης;**

Ίσως έχετε ακούσει για χακαρισμένους λογαριασμούς από τους φίλους και την οικογένειά σας ή από τις ειδήσεις. Τι σημαίνει αυτό;

Αυτό σημαίνει ότι κάποιο άλλο άτομο βρήκε τρόπο να αποκτήσει πρόσβαση στο λογαριασμό σας και μαζί με αυτόν στα προσωπικά σας δεδομένα. Κανονικά, μόνο εσείς έχετε πρόσβαση στους λογαριασμούς σας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Προστατεύετε αυτή την πρόσβαση με έναν κωδικό πρόσβασης. Κάποιοι άνθρωποι θέλουν να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς σας και βρίσκουν τον τρόπο. Ο ευκολότερος τρόπος είναι αν δεν έχετε ισχυρό κωδικό πρόσβασης. Μερικές φορές οι άνθρωποι αρκεί να μαντέψουν και μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στις πολύ προσωπικές σας πληροφορίες.

Γι' αυτό είναι πολύ σημαντικό να προστατεύετε το λογαριασμό σας με έναν ισχυρό κωδικό πρόσβασης. Είναι σαν μια πολύ ισχυρή πόρτα με καλή κλειδαριά που είναι δύσκολο να παραβιαστεί από τους εισβολείς.

*Πώς να κάνετε τον κωδικό πρόσβασής σας ισχυρό:*

1. Χρησιμοποιήστε διαφορετικούς κωδικούς πρόσβασης για κάθε λογαριασμό.
2. Είναι σημαντικό να μπορείτε να θυμάστε καλά τον κωδικό πρόσβασής σας.
3. Όσο μεγαλύτερος είναι ο κωδικός πρόσβασης τόσο ισχυρότερος είναι! Ο κωδικός πρόσβασής σας θα πρέπει να έχει τουλάχιστον 8 χαρακτήρες.
4. Κανονικά μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κάθε χαρακτήρα για τον κωδικό πρόσβασής σας: γράμματα, αριθμούς, ειδικούς χαρακτήρες. Όσο περισσότερους διαφορετικούς χαρακτήρες



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



81  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

επιλέγετε, τόσο ισχυρότερος είναι ο κωδικός πρόσβασης. Ορισμένες εφαρμογές έχουν τις δικές τους απαιτήσεις για τον κωδικό πρόσβασης. Αν συμβαίνει αυτό, θα σας παρατηρήσει η εφαρμογή πριν επιλέξετε τον κωδικό πρόσβασης.

5. Ο επιλεγμένος κωδικός πρόσβασης δεν πρέπει να βρίσκεται σε λεξικό.
6. Συνιστάται να μην χρησιμοποιείτε ονόματα ή άλλες προσωπικές πληροφορίες (π.χ. πατρικό όνομα, δεύτερο όνομα, έτος γέννησης κ.λπ.).
7. Μην χρησιμοποιείτε αλφαβητική σειρά, ακολουθία αριθμών ή σειρές από το πληκτρολόγιό σας.

Εντάξει, βρήκατε τον τέλειο κωδικό πρόσβασης! Αλλά τώρα πρέπει να τον κρατήσετε στο μυαλό σας; Και επίσης να χρησιμοποιείτε διαφορετικό κωδικό πρόσβασης για κάθε λογαριασμό; Μην ανησυχείτε! Υπάρχουν διαχειριστές κωδικών πρόσβασης που σας βοηθούν να κρατάτε όλους τους κωδικούς σας στο μυαλό σας.

Τέλος, θέλουμε να σας δώσουμε μερικές συμβουλές για το πώς να βρείτε έναν ασφαλή κωδικό πρόσβασης που να θυμάστε εύκολα. Χρησιμοποιώντας μια εύκολη πρόταση όπως: *Μ' αρέσει να παίζω Μπάντμιντον* μπορεί να γίνει ένας κωδικός πρόσβασης όπως αυτός: `manpB@dm1nt()n`

Ας παίξουμε ένα παιχνίδι και ας δημιουργήσουμε ένα μαζί (Infosoft System, 2015). Αλλά να έχετε κατά νου. Είναι ένα παράδειγμα και δεν πρέπει να χρησιμοποιήσετε τον κωδικό πρόσβασης που θα δημιουργήσουμε μαζί.

## Κεφάλαιο 2: Διπλή ασφάλεια: Ο έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων

Αν θέλετε να ενισχύσετε την ασφάλεια των λογαριασμών σας, μπορείτε να επιλέξετε τον λεγόμενο "έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων". Αυτό σημαίνει ότι έχετε ένα δεύτερο επίπεδο ασφάλειας, δίπλα στον κωδικό πρόσβασής σας. Το πρώτο βήμα είναι ο κωδικός πρόσβασής σας. Το δεύτερο βήμα ή ο "παράγοντας" σε αυτή την περίπτωση μπορεί να είναι διαφορετικά πράγματα: για παράδειγμα ένα υλικό: το πιο συνηθισμένο είναι το smartphone σας. Καταχωρείτε τον αριθμό σας μία φορά και στη συνέχεια λαμβάνετε, για παράδειγμα, ένα sms με έναν κωδικό που πρέπει να πληκτρολογήσετε. Ένας άλλος δημοφιλής τρόπος είναι για παράδειγμα το δακτυλικό σας αποτύπωμα ή μια σάρωση του προσώπου σας. Το είδος του παράγοντα εξαρτάται από την υπηρεσία που χρησιμοποιείτε, μερικές φορές μπορείτε επίσης να επιλέξετε μεταξύ διαφορετικών επιλογών.

Ο έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων είναι για παράδειγμα δυνατός στην εφαρμογή άμεσων μηνυμάτων Whatsapp. Εδώ μπορείτε να επιλέξετε έναν αριθμό Pin επιπλέον του κωδικού πρόσβασής σας. Μπορείτε να το βρείτε στις ρυθμίσεις "Λογαριασμός". Επίσης, η εφαρμογή τηλεδιάσκεψης "Zoom" προσφέρει έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



82  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Να θυμάστε: Εάν χρησιμοποιείτε αυτές τις εφαρμογές στο smartphone σας, ως επί το πλείστον είστε ήδη συνδεδεμένοι και δεν χρειάζεται να πληκτρολογείτε τον κωδικό πρόσβασής σας κάθε φορά που χρησιμοποιείτε την εφαρμογή. Αυτό σημαίνει επίσης ότι, σε περίπτωση που χάσετε το smartphone σας ή κλαπεί, όλοι έχουν πρόσβαση στο τηλέφωνο και τις εφαρμογές σας και μπορούν να ενεργήσουν στο όνομά σας. Αυτό καθιστά σημαντικό να ασφαλίσετε όχι μόνο τις εφαρμογές σας, αλλά κυρίως το smartphone σας!

### Κεφάλαιο 3: Κρυπτογράφηση

Όπως αναφέρθηκε στην εισαγωγή, πολλές υπηρεσίες άμεσων μηνυμάτων και τηλεδιασκέψεων χρησιμοποιούν μεθόδους κρυπτογράφησης για να ενισχύσουν την ασφάλεια.

Τι σημαίνει αυτό; Εάν τα μηνύματά σας δεν είναι κρυπτογραφημένα, σημαίνει ουσιαστικά ότι η εταιρεία της εφαρμογής έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που στέλνετε στους φίλους και την οικογένειά σας.

Για να βεβαιωθείτε ότι αυτό δεν συμβαίνει, κοιτάξτε αν η εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων ή η υπηρεσία βίντεο που χρησιμοποιείτε προσφέρει κρυπτογράφηση και ποια είναι αυτή. Η κρυπτογράφηση είναι σαν μια μυστική γλώσσα ή ένας μυστικός κώδικας: Τα μηνύματά σας είναι κωδικοποιημένα/σε μυστική γλώσσα ενώ ταξιδεύουν από το τηλέφωνό σας στο άλλο. Με αυτό μπορείτε να είστε σίγουροι ότι κανείς άλλος εκτός από τον αποστολέα και τον παραλήπτη δεν μπορεί να διαβάσει τα μηνύματα και να δει τις εικόνες που έχουν σταλεί.

Υπάρχουν δύο δημοφιλείς τρόποι κρυπτογράφησης:

#### 1. Κρυπτογράφηση μεταφοράς / κρυπτογράφηση από σημείο σε σημείο

Αυτό σημαίνει ότι δεν κρυπτογραφείται το μήνυμά σας, αλλά ο τρόπος λήψης του μηνύματος. Αυτό καθιστά πιο δύσκολο για τους εισβολείς να διαβάσουν τα μηνύματά σας, αλλά δεν είναι ο ασφαλέστερος τρόπος, επειδή το ίδιο το μήνυμα δεν είναι κρυπτογραφημένο.

#### 2. Κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο

Αυτός είναι ο ασφαλέστερος τρόπος κρυπτογράφησης μηνυμάτων. Σε αυτή την περίπτωση δεν κρυπτογραφείται μόνο ο τρόπος, αλλά ολόκληρο το μήνυμα/η βιντεοδιάσκεψη. Οι μόνοι που μπορούν να διαβάσουν τα μηνύματα ή να δουν και να ακούσουν το άλλο άτομο στην βιντεοκλήση είναι ο αποστολέας και ο παραλήπτης. Επομένως, φροντίστε να χρησιμοποιείτε την κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο, αν είναι δυνατόν!



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



83  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Κεφάλαιο 4: Ρυθμίσεις ασφαλείας

Οι εφαρμογές Instant Messenger και οι υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης διαθέτουν ρυθμίσεις ασφαλείας, όπου μπορείτε να επιλέξετε μεταξύ των επιλογών και να τις ρυθμίσετε σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες σας. Εάν δεν το κάνετε αυτό, χρησιμοποιούν την προεπιλεγμένη ρύθμιση. Αυτή είναι ως επί το πλείστον μια πολύ ανοιχτή ρύθμιση και όχι προς όφελός σας. Γι' αυτό, σας ενθαρρύνουμε να χρησιμοποιήσετε αυτή τη δυνατότητα!

Στη συνέχεια θα σας παρουσιάσουμε τις πιο σημαντικές ρυθμίσεις ασφαλείας και πού μπορείτε να τις βρείτε. Δυστυχώς δεν θα βρείτε αυτές τις ρυθμίσεις με τον ίδιο όρο σε κάθε εφαρμογή.

Οι όροι που χρησιμοποιούνται για αυτές τις ρυθμίσεις είναι συνήθως "ρυθμίσεις απορρήτου", "ρυθμίσεις ασφαλείας" ή "προστασία δεδομένων". Τις περισσότερες φορές μπορείτε να βρείτε τα ίδια θέματα υπό τον όρο "προστασία της ιδιωτικής ζωής" ή "προστασία δεδομένων".

Θα σας καθοδηγήσουμε μέσω των πιο σημαντικών ρυθμίσεων στο παράδειγμα του whatsapp. Αν έχετε καταλάβει κάποτε τι είναι σημαντικό να ρυθμίσετε, μπορείτε να αναζητήσετε αυτές τις ρυθμίσεις στις άλλες εφαρμογές. Συμβουλή: Εισάγετε το όνομα της εφαρμογής και τη ρύθμιση ασφαλείας που επιθυμείτε στο [www.google.com](http://www.google.com). Εκεί μπορείτε εύκολα και γρήγορα να βρείτε μια περιγραφή, αν και πού μπορείτε να βρείτε τη ρύθμιση που επιθυμείτε.

### Ρυθμίσεις ασφαλείας στο παράδειγμα του Whatsapp:

*Πού θα τα βρείτε:*

- a. Ανοίξτε την εφαρμογή.
- b. Στη δεξιά γωνία στο επάνω μέρος της εφαρμογής μπορείτε να βρείτε τρία κάθετα σημεία. Αγγίξτε τα.
- c. Αφού αγγίξετε το άνοιγμα ορισμένων επιλογών. Η πιο σημαντική για εσάς είναι η επιλογή "Ρυθμίσεις". Αγγίξτε τη λέξη.
- d. Αγγίξτε τη λέξη "Λογαριασμός".

*Εδώ μπορείτε να βρείτε τις πιο σημαντικές ρυθμίσεις ασφαλείας:*

1. Προστασία δεδομένων
  - Εδώ μπορείτε να βρείτε ρυθμίσεις όπως:
    - Ποιος μπορεί να δει αν είστε online;
    - Ποιος μπορεί να δει την εικόνα του λογαριασμού σας;
    - Ποιος μπορεί να διαβάσει τις πληροφορίες για σας;
    - Ποιος μπορεί να διαβάσει την κατάσταση σας;



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



84  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Θέλω να στέλνω και να λαμβάνω αποδείξεις ανάγνωσης;
- Εδώ μπορείτε επίσης να ορίσετε αν θέλετε να ξεκλειδώσετε την εφαρμογή whatsapp με το δακτυλικό σας αποτύπωμα. Αυτή μπορεί να είναι μια καλή επιλογή για να προστατεύσετε την εφαρμογή και τα μηνύματά σας από ανεπιθύμητη πρόσβαση από άλλους ανθρώπους.

## 2. Ασφάλεια

- Εδώ μπορείτε να βρείτε την επιλογή "κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο". Αυτό είναι κάτι που ήδη γνωρίζετε!
- Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο 3.

## 3. Επαλήθευση σε δύο βήματα

- Είναι ένας άλλος όρος για τον έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων.
- Ρίξτε μια ματιά στο κεφάλαιο 2 για να μάθετε περισσότερα γι' αυτό.

Ένα άλλο σημαντικό θέμα, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, είναι η εξουσιοδότηση πρόσβασης. Κάθε εφαρμογή ζητά να έχει την εξουσιοδότηση για κάποια δεδομένα του τηλεφώνου σας.

Όταν εγκαθιστάτε μια εφαρμογή μέσω του καταστήματος εφαρμογών και την ανοίγετε για πρώτη φορά, συνήθως σας ζητούν δικαιώματα. Αλλά αν θέλετε ενεργά να αλλάξετε αυτές τις ρυθμίσεις, δεν μπορείτε να βρείτε αυτές τις ρυθμίσεις στις εφαρμογές, μπορείτε να τις βρείτε στις ρυθμίσεις του τηλεφώνου σας. Το πού ακριβώς, εξαρτάται από τον τύπο του τηλεφώνου που χρησιμοποιείτε (π.χ. Samsung ή Nokia) και από το λειτουργικό σύστημα (π.χ. apple ή android). Σε ένα τηλέφωνο Android, για παράδειγμα, μπορείτε να τις βρείτε στις "ρυθμίσεις" και στη συνέχεια στις "Εφαρμογές". Εκεί πρέπει να κάνετε κλικ στην εφαρμογή που θέλετε να αλλάξετε τα δικαιώματα. Ποια δικαιώματα υπάρχουν και είναι απαραίτητα;

*Τα πιο συνηθισμένα είναι:*

1. Κάμερα
2. Επαφές
3. Μικρόφωνο
4. SMS
5. Αποθήκευση
6. Τοποθεσία

Το αν είναι απαραίτητα εξαρτάται από το τι θέλετε να κάνετε. Εάν θέλετε να πραγματοποιήσετε βιντεοκλήση, πρέπει να επιτρέψετε τη χρήση της κάμερας και του μικροφώνου, διαφορετικά αυτό δεν είναι δυνατό. Επίσης, αν θέλετε να τραβήξετε και να μοιραστείτε φωτογραφίες είναι απαραίτητη



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

η άδεια για την κάμερα και την αποθήκευση. Η άδεια για τις επαφές μπορεί να είναι χρήσιμη ώστε να μπορείτε να βλέπετε το άλλο άτομο στην εφαρμογή messenger και επίσης για να ενημερώνετε τους αριθμούς.

## Κεφάλαιο 6: Η ασφάλεια των πληροφοριών στην εποχή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

Καθώς η τεχνολογία έχει διευκολύνει τους ανθρώπους να μοιράζονται ένα τεράστιο εύρος ειδήσεων και πληροφοριών, έχει γίνει επίσης απαραίτητο να σκεφτούμε την αξιοπιστία του διαδικτυακού περιεχομένου.

Αυτό δεν είναι σημαντικό μόνο για το περιεχόμενο ιστοσελίδων ή εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης όπως το facebook. Είναι επίσης σημαντικό για τις υπηρεσίες άμεσων μηνυμάτων, επειδή αυτές χρησιμοποιούνται επίσης για την ανταλλαγή πληροφοριών. Για παράδειγμα, ένα άρθρο με ψευδείς πληροφορίες προωθείται σε πολλούς ανθρώπους χωρίς να ελέγχεται αν το περιεχόμενο είναι αξιόπιστο ή όχι. Επομένως, είναι πολύ σημαντικό να το έχετε κατά νου και να το ελέγχετε μόνοι σας, πριν το προωθήσετε περαιτέρω.

Μπορεί να είναι δύσκολο να καταλάβετε αν κάτι είναι αληθινό ή ψεύτικο, ειδικά όταν μοιάζει να προέρχεται από έναν έμπιστο φίλο ή από επίσημη πηγή. Θα σας δώσουμε κάποιες οδηγίες, πώς μπορείτε να αναγνωρίσετε τις ψεύτικες ειδήσεις (Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012):

Κριτήρια ελέγχου	Ερωτήσεις	Πληροφορίες δοκιμών
Βασικές πληροφορίες σχετικά με την παρουσία στο διαδίκτυο	Υπάρχει αποτύπωμα με το πρόσωπο επικοινωνίας, την ταχυδρομική διεύθυνση και την ταχυδρομική επαφή; Τι μπορείτε να μάθετε για τον ιστότοπο;	Κάθε σοβαρός ιστότοπος έχει ένα αποτύπωμα. Στη γραμμή διεύθυνσης διαγράψτε τα πάντα στα δεξιά της συντομογραφίας της χώρας για να καλέσετε τον διακομιστή. Αναζήτηση μέσω <a href="http://www.denic.de">www.denic.de</a> ή <a href="http://www.internic.net">www.internic.net</a> Στο <a href="http://www.alexacom.com">www.alexacom.com</a> εισάγετε τη διεύθυνση URL ως αίτημα



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



86  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Εκδότης και συγγραφέας	Πρόκειται για μια ιδιωτική αρχική σελίδα ή για την ιστοσελίδα ενός οργανισμού, μιας εταιρείας, ενός ιδρύματος, ενός κόμματος κ.λπ. Είναι ο συγγραφέας γνωστός ή/και ειδικός στον τομέα του;	Αν π.χ. ο "καθηγητής" ή το "πανεπιστήμιο" είναι πραγματικά, μπορείτε εύκολα να το διαπιστώσετε με ένα ερώτημα στη μηχανή αναζήτησης [prof +name]. Για να το κάνετε αυτό, αναζητήστε στη μηχανή αναζήτησης [όνομα+δημοσιεύσεις].
Αναδυόμενα παράθυρα, cookies	Τα παράθυρα ανοίγουν ανεξάρτητα στο προσκήνιο και στο παρασκήνιο;	Αυτές οι προτροπές ή οι λήψεις είναι συχνά παραπομπές σε αμφίβολους ιστότοπους.
Διατυπώσεις	Είναι σωστή η ορθογραφία και η στίξη;	Οι σοβαροί ιστότοποι είναι κατά το δυνατόν απαλλαγμένοι από νομικά ορθογραφικά λάθη.

**Πίνακας 2.** Πώς μπορείτε να αναγνωρίσετε τις ψευδείς ειδήσεις (προσαρμοσμένο από Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012).

### 3.1.5. LP3, Θέμα1, Συνεδρία 5: Οι συνέπειες των εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων και των συνομιλιών στην επικοινωνία

#### Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος αυτής της ενότητας οι μαθητές θα κατανοήσουν τη χρήση εικόνων, emojis, συντομογραφιών κ.λπ. στο πλαίσιο εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων και συνομιλιών.

#### Εισαγωγή

Από την αρχή, οι άνθρωποι βρήκαν έναν τρόπο να επικοινωνούν μεταξύ τους. Είτε προφορικά είτε μέσω νοημάτων, η ανταλλαγή πληροφοριών είναι θεμελιώδης. Όπως όλα τα άλλα στον κόσμο, η γλώσσα έχει εξελιχθεί. Η εφεύρεση και η περαιτέρω ανάπτυξη της τεχνολογίας είχε σημαντική

87



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

επίδραση. Εν τω μεταξύ, δεν υπάρχουν μόνο συνομιλίες πρόσωπο με πρόσωπο, αλλά και πολλές άλλες δυνατότητες.

Έτσι, πρέπει να προσαρμοστεί κανείς στην αλλαγή και είναι σημαντικό να γνωρίζει πώς και τι ακριβώς είναι διαφορετικό. Οι εκφράσεις του προσώπου, οι χειρονομίες και ο τόνος της φωνής χάνονται, τα περιθώρια παρερμηνείας είναι πολύ μεγαλύτερα. Υπάρχουν διάφορες προσεγγίσεις για την παράκαμψη αυτού του εμποδίου.

Κατ' αρχάς, πρέπει να συνειδητοποιήσετε ότι παρερμηνεύετε κάτι και ίσως να προσπαθήσετε να διαβάσετε ξανά την πρόταση. Μια άλλη προσέγγιση για να εξασφαλίσετε σαφήνεια είναι η χρήση εικόνων, emojis κ.λπ. Χρησιμεύουν ως δείκτες του πώς αισθάνεστε. Χρησιμεύουν ως δείκτες του πώς αισθάνεστε. Σε μια συνομιλία μέσω κειμένου, που ονομάζεται επίσης κουβέντα, γράφετε όπως μιλάτε. Η ορθογραφία είναι δευτερεύουσα (μοντέλο επικοινωνίας του Watzlawick) (Watzlawick & Jackson, 2010).

## Emojis

Τα emojis ή smileys είναι μικρές εκφράσεις προσώπου. Χρησιμεύουν ως δείκτες για να γίνει πιο κατανοητό πώς εννοείτε κάτι. Για παράδειγμα, ένα προσωπάκι μπορεί να καταστήσει σαφές ότι γράφετε με διασκεδαστικό τόνο. Μπορούν να αναπαρασταθούν με σημεία στίξης, αλλά πλέον οι διάφοροι πάροχοι έχουν το δικό τους οπλοστάσιο emojis, μερικά από τα οποία αναπαριστούν αντικείμενα με διαφορετικούς τρόπους. Μπορείτε να τα χρησιμοποιήσετε για να κάνετε το μήνυμα λίγο πιο όμορφο. Επίσης, αν δεν έχετε λόγια για να απαντήσετε, μπορείτε απλά να χρησιμοποιήσετε ένα emoji για να δείξετε ότι παρατηρήσατε ένα μήνυμα.

Αλλά δυστυχώς δεν είναι όλα τα emojis ξεκάθαρα σε όλους και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε παρεξηγήσεις. Επειδή ο καθένας ερμηνεύει διαφορετικά τα πολύχρωμα σύμβολα (Landeszentrale für politische Bildung, 2019). Ακόμη και αν τα μηνύματα αποστέλλονται από iPhone σε iPhone, για παράδειγμα, και τα emojis φαίνονται επομένως ακριβώς τα ίδια, ο αποστολέας και ο παραλήπτης δεν συνδέουν απαραίτητα τα ίδια συναισθήματα με αυτά.

Τα περισσότερα emojis έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι σαφώς αναγνωρίσιμα και ενστικτωδώς κατανοητά.

*Ακολουθούν μερικά παραδείγματα:*

- :-) χαμογελώντας; γελώντας; χαρούμενος
- :-( προσβεβλημένος; λυπημένος; δυστυχισμένος
- ;-) κλείσιμο του ματιού
- :-O ουρλιάζοντας; σοκαρισμένος



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



88  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



- :-() δεν μπορεί/δεν θέλει να σταματήσει να μιλάει
- :-D πλατύ χαμόγελο
- :-P τεντωμένη γλώσσα
- :-} σαρκαστικό χαμόγελο
- %-) μπερδεμένος αλλά ικανοποιημένος- μεθυσμένος ή υπό επήρεια ουσιών
- %-( μπερδεμένος και δυστυχημένος
- :'-( κλαίγοντας
- :'-) δάκρυα χαράς
- :-| ανάμεικτα συναισθήματα
- :- ανάμεικτα συναισθήματα, αλλά κυρίως ικανοποιημένος
- :-/ ανάμεικτα συναισθήματα, αλλά κυρίως δυσαρεστημένος

### Συντομογραφίες

Αν δεν καταλαβαίνετε μια λέξη όταν φαίνεται ότι λείπουν μερικά γράμματα, μπορεί να είναι επειδή πρόκειται για συντομογραφία. Προέκυψαν ειδικά όταν τα smartphones με πλήκτρα ήταν κοινός τόπος. Λόγω του περιορισμένου αριθμού χαρακτήρων και του όγκου πληκτρολόγησης, πολλοί άνθρωποι άρχισαν να επικοινωνούν χρησιμοποιώντας συντομογραφίες. Αυτό κατέστησε δυνατή την ταχύτερη αποστολή ενός μηνύματος. Ορισμένες συντομογραφίες είναι λογικές και εύκολα κατανοητές, ενώ άλλες όχι. Αν δεν καταλαβαίνετε τη συντομογραφία, δεν είναι πρόβλημα να ρωτήσετε το άλλο άτομο και να μάθετε τι σημαίνει.

Δεδομένου ότι είμαστε πλέον συνδεδεμένοι με ολόκληρο τον κόσμο μέσω του δικτύου, υιοθετούνται ορισμένα γλωσσικά έθιμα. Αυτό είναι πολύ συνοπτικό με τις αγγλικές συντομογραφίες:

Συντομογραφίες	Σημασία
Omg	Θεέ μου!
Np	Κανένα πρόβλημα
Thx	Ευχαριστώ



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

mb	Επιστροφή του μηνύματος
sgy	Συγγνώμη

**Πίνακας 3.** Αγγλικές συντομογραφίες (δική τους αναπαράσταση).

## Gifs

Η συντομογραφία "GIF" είναι ακρωνύμιο και σημαίνει "Graphics Interchange Format".

Σε αυτή τη μορφή, πολλές μεμονωμένες εικόνες, η μία πάνω από την άλλη, μπορούν να αποθηκευτούν σε ένα αρχείο. Τα Gifs είναι βίντεο μικρής διάρκειας (1-3 δευτερόλεπτα) που συνήθως έχουν μία εικόνα και μία πρόταση. Τα 1-3 δευτερόλεπτα επαναλαμβάνονται ξανά και ξανά. Χρησιμοποιούνται επίσης για να δώσουν λίγη περισσότερη προσωπικότητα στην ψηφιακή συνομιλία. Συχνά προβάλλονται σκηνές από ταινίες, ώστε να μπορείτε να τις παραθέσετε σε κατάλληλη περίπτωση. Ένα GIF μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία σύντομων κινούμενων σχεδίων που μεταφορτώνονται στο διαδίκτυο και μοιράζονται.

Εν τω μεταξύ, οι περισσότερες υπηρεσίες messenger προσφέρουν μια συλλογή GIF εκτός από ένα πληκτρολόγιο emoji. Με αυτό, μπορούν να απαντούν στα μηνύματα ακόμη πιο εκφραστικά από ό,τι πρόσωπο με πρόσωπο. Όπως λένε, ένα GIF αξίζει όσο χίλιες λέξεις.

## Εικόνες

Συμβαίνει όλο και πιο συχνά να θέλετε να στείλετε φωτογραφίες. Όπως έχει ήδη εξηγηθεί, η προσοχή είναι ιδιαίτερα σημαντική με τις εικόνες πριν στείλετε οτιδήποτε. Οι εικόνες, είτε δικές σας είτε από το διαδίκτυο, μπορούν επίσης να κάνουν μια συζήτηση πιο ενδιαφέρουσα. Εν τω μεταξύ, οι περισσότερες υπηρεσίες messenger διαθέτουν μια μικρή κάμερα ή ένα μικρό εικονίδιο εικόνας όπου μπορείτε να έχετε πρόσβαση στη δική σας γκαλερί και συνεπώς στις φωτογραφίες που έχετε τραβήξει. Εκτός από την αποστολή εικόνων από τη δική σας γκαλερί, μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε ένα είδος σφαίρας που αντιπροσωπεύει το Διαδίκτυο, εισάγοντας ορισμένες λέξεις-κλειδιά για να βρείτε μια κατάλληλη εικόνα, για παράδειγμα, μπορείτε να βρείτε και να στείλετε μια ευχετήρια κάρτα σε μορφή εικόνας μέσω του Διαδικτύου.

Προσοχή όμως: όταν οι φωτογραφίες βρεθούν στο Διαδίκτυο, είναι δύσκολο να τις διαγράψετε ξανά. Οι περισσότερες εικόνες παραμένουν αποθηκευμένες εκεί για πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα. Γι' αυτό θα πρέπει να σκεφτείτε προσεκτικά εκ των προτέρων τι ανεβάζετε και πού.

## Φωνητικά μηνύματα



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



90  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Πολλοί πάροχοι προσφέρουν τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσω φωνητικού μηνύματος, το οποίο είναι ιδανικό εάν δεν έχετε εύκαιρα και τα δύο χέρια σας. Πατάτε το κουμπί, μιλάτε και το μήνυμα αποστέλλεται. Η λειτουργία αυτή συχνά σηματοδοτείται από ένα μικρό μικρόφωνο.

### **Ομαδικές συνομιλίες**

Οι ομαδικές συνομιλίες χρησιμοποιούνται αρκετά συχνά. Είναι βολικές για να ανταλλάσετε πληροφορίες γρήγορα με πολλούς φίλους. Οι ομαδικές συνομιλίες χρησιμοποιούνται συχνά για να κλείσετε ραντεβού με μια ομάδα φίλων. Ορισμένες ομάδες είναι επίσης δημόσιες και χρησιμοποιούνται για την ανταλλαγή ενδιαφερόντων, στις οποίες μπορείτε να συμμετάσχετε και εσείς. Σε άλλες, προσκαλείστε μέσω των επαφών σας.

## **3.2. LP3, Θέμα 2: Υποστηρικτικές τεχνολογίες και πώς μπορούν να υποστηρίξουν την επικοινωνία στη φροντίδα.**

### **3.2.1. LP3, Θέμα2, Συνεδρία 1: Ποιος είναι ο ρόλος των τεχνολογιών υποβοηθούμενης διαβίωσης στη φροντίδα των ηλικιωμένων;**

### **Μαθησιακά αποτελέσματα**

Εξηγήστε το ρόλο των περιβαλλόντων ΤΥΔ(ambient assisted living) στη φροντίδα των ηλικιωμένων.

### **Εισαγωγή**

Οι ΤΥΔ είναι μια υποπεριοχή της περιρρέουσας νοημοσύνης και μπορεί να οριστεί ως "ένας αναδυόμενος διεπιστημονικός τομέας που αποσκοπεί στην παροχή ενός οικοσυστήματος διαφορετικών τύπων αισθητήρων, υπολογιστών, κινητών συσκευών, ασύρματων δικτύων, συστημάτων τηλεϊατρικής και εφαρμογών λογισμικού για την προσωπική παρακολούθηση της υγείας".

### **Ποιες είναι οι κύριες κατηγορίες συστημάτων ΤΥΔ;**

Η πρώτη κατηγορία χωρίζεται σε "εσωτερική" και "εξωτερική" βοήθεια διαβίωσης. Οι εσωτερικές υπηρεσίες βοήθειας είναι αυτές που παρουσιάζονται σε έναν καθορισμένο χώρο: σε διαμερίσματα, σπίτια, αυτοκίνητα, νοσοκομεία και οίκους ευγηρίας. Μπορούν να βασίζονται σε μια γνωστή εγκατάσταση υλικού/λογισμικού στον καθορισμένο χώρο, παρέχοντας έτσι ένα σταθερό περιβάλλον.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



91  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Οι υπηρεσίες εξωτερικής βοήθειας αποσκοπούν στην υποστήριξη ατόμων κατά τη διάρκεια δραστηριοτήτων εκτός του σπιτιού τους. Χωρίζονται επίσης σε δύο κατηγορίες:

1. πρώτον στην εργασία: επιτρέπει την ενεργό και παραγωγική γήρανση των ηλικιωμένων και το κατάλληλο περιβάλλον για τα άτομα με σωματικές αναπηρίες σε καθορισμένο χώρο εργασίας και σταθερό περιβάλλον,
2. στην κοινότητα: κατά τη διάρκεια αγορών, μεταφορών και άλλων κοινωνικών δραστηριοτήτων. Οι υπηρεσίες αυτές έχουν να αντιμετωπίσουν εξαιρετικά ασταθείς περιβαλλοντικές συνθήκες, όπως ειδικό εξοπλισμό και τεχνικές εγκαταστάσεις.

*Υπάρχουν τρεις άλλες διαστάσεις που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον προσδιορισμό του τύπου της παρεχόμενης υπηρεσίας:*

1. Η "διαχείριση έκτακτης ανάγκης" παρουσιάζει υπηρεσίες που αποσκοπούν στην πρόβλεψη και την αντίδραση σε κρίσιμες καταστάσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης.
2. Οι υπηρεσίες "ενίσχυσης της αυτονομίας" αυξάνουν την ανεξαρτησία των υποστηριζόμενων ατόμων.
3. "Άνεση": Οι υπηρεσίες αυτές διευκολύνουν την καθημερινή ζωή αλλά δεν είναι απαραίτητες. Επιπλέον, καλύπτουν όλους τους τομείς που δεν εμπίπτουν στις άλλες παρουσιαζόμενες κατηγορίες.

Προηγούμενες έρευνες στον τομέα της αντίληψης και αποδοχής των τεχνολογιών και συστημάτων ΤΥΔ αποκάλυψαν κυρίως θετικές αξιολογήσεις από διάφορες ομάδες χρηστών όσον αφορά την ηλικία, τη γήρανση και την εμπειρία με αναπηρίες. Στο επίκεντρο αυτών των μελετών, τα αντιλαμβανόμενα οφέλη όσον αφορά μια πιο ανεξάρτητη, αυτόνομη και μεγαλύτερης διάρκειας ζωή στο ίδιο το οικιακό περιβάλλον έρχονται σε αντίθεση με τα αντιλαμβανόμενα εμπόδια, για παράδειγμα, το αίσθημα της παρακολούθησης, την αντιλαμβανόμενη παραβίαση της ιδιωτικής ζωής, καθώς και το αίσθημα της απομόνωσης.

Ο γηράσκων πληθυσμός μπορεί να υποφέρει από διάφορα σωματικά, γνωστικά και κοινωνικά προβλήματα, λόγω της διαδικασίας γήρανσης, όπως η έκπτωση των σωματικών λειτουργιών (μειωμένη κινητικότητα και ταχύτητα βάδισης, πτώσεις, αδυναμία, δυσκολίες στις βασικές και οργανικές δραστηριότητες της καθημερινής ζωής), των γνωστικών λειτουργιών (θέματα που σχετίζονται με τη μνήμη), των αισθητηριακών λειτουργιών (απώλεια ακοής, καταρράκτης, πρεσβυωπία, μειωμένη αιθουσαία λειτουργία), συμπεριφορικές και ψυχολογικές διαταραχές,



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

θέματα κοινωνικής απομόνωσης και κακή ποιότητα ζωής. Όλα αυτά τα προβλήματα, μπορεί επίσης να επηρεάσουν την επικοινωνία μεταξύ του φροντιστή και του λήπτη της φροντίδας και στη συνέχεια να δυσχεράνουν τη ρουτίνα της φροντίδας.

Οι νέες τεχνολογίες αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς και επηρεάζουν κάθε τομέα της ζωής μας. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ) μπορούν και θα διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στο να βοηθήσουν τους ηλικιωμένους να είναι πιο ανεξάρτητοι και πιο διαδραστικοί στον κοινωνικό τους χώρο.

Επιπλέον, αν αναλογιστεί κανείς την πρόσφατη πανδημία, όπου οι άνθρωποι αναγκάστηκαν να απομονωθούν ή χρειάστηκαν βοήθεια, τα συστήματα υποβοηθούμενης διαβίωσης έχουν καταστεί απαραίτητα για σκοπούς επικοινωνίας, ασφάλειας και προστασίας. Τα συστήματα αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παρακολούθηση απλών καθημερινών συνηθειών, ποσοτικοποιώντας, για παράδειγμα, τις περιόδους μετακίνησης ή ανάπαυσης, επαληθεύοντας την πρόσληψη γευμάτων ή φαρμάκων κ.ο.κ., αλλά και για την ανάδειξη κοινωνικών στοιχείων ή συμπεριφορών που επηρεάζουν την ψυχολογική ευημερία. Αυτό ισχύει τόσο για ιδιωτικές κατοικίες όσο και για οίκους ευγηρίας, όπου πολλές πτυχές των καθημερινών δραστηριοτήτων των ενοίκων μπορούν να ελέγχονται αυτόματα, γεγονός που μειώνει το κόστος και αυξάνει τις δυνατότητες παρακολούθησης.

Σε μια κοινωνία όπου η δημογραφική γήρανση αυξάνεται συνεχώς, η τεχνολογία μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων και στην επέκταση της ανεξάρτητης διαβίωσής τους. Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί συστήματα ΤΥΔ και ΤΠΕ για τη δημιουργία καλύτερων συνθηκών διαβίωσης για ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρία, καθώς και για την υποστήριξη των φροντιστών και του ιατρικού προσωπικού:

- a. Εντοπισμός προβλημάτων συμπεριφοράς και παροχή ασφαλών και επικαιροποιημένων πληροφοριών προειδοποίησης που μπορούν να είναι χρήσιμες για την πρόληψη ή την έγκαιρη παρέμβαση σε επικίνδυνες καταστάσεις.
- b. Προώθηση της αυτονομίας και της ικανότητας των ηλικιωμένων να μοιράζονται την ευθύνη όσον αφορά τη διαχείριση της υγειονομικής περίθαλψης.
- c. Διευκόλυνση της επικοινωνίας από απόσταση είτε από άποψη κοινωνικής επαφής και κοινωνικής ένταξης είτε από άποψη υγείας και κοινωνικής ευημερίας.

### 3.2.2. LP3, Θέμα2, Συνεδρία 2: Με ποιους τρόπους μπορούν να επηρεάσουν την επικοινωνία οι ΤΥΔ και οι ΤΠΕ;

#### Μαθησιακά αποτελέσματα



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



93  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Επεξήγηση των διαφορετικών τρόπων επικοινωνίας μέσω των ΤΠΕ και ανάλυση των εμποδίων και των διευκολύνσεων της **επικοινωνίας**

## Εισαγωγή

Περισσότερο από ποτέ, οι ηλικιωμένοι πρέπει να είναι σε θέση να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις ψηφιακές τεχνολογίες. Όχι μόνο για τη δική τους υγεία και ευημερία, αλλά και για να διατηρούν επαφή με τα μέλη της οικογένειάς τους, να ενημερώνονται για τις τελευταίες πληροφορίες και συμβουλές και γενικά για να ξεπεράσουν το αίσθημα της απομόνωσης.

Η κοινωνική ενσωμάτωση και η συμμετοχή σε διάφορες δραστηριότητες επιτρέπει στους ηλικιωμένους να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες να είναι ενεργοί στην καθημερινή τους ζωή και ταυτόχρονα να καταπολεμήσουν τη γνωστική εξασθένηση και την κατάθλιψη, την έλλειψη διέγερσης και κοινωνικής αλληλεπίδρασης, τον λήθαργο, την πλήξη, την κατάθλιψη και τη μοναξιά. Γενικά, η επικοινωνία με τη βοήθεια της τεχνολογίας μπορεί να προσφέρει οφέλη:

➔ *Παρέχοντας διαβεβαίωση και πληροφορίες.*

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης όπως η πανδημία, οι ενοικιοι συχνά μένουν στο σκοτάδι για το τι συμβαίνει, γεγονός που μπορεί να προκαλέσει πανικό. Για να καθησυχάσουν τους ενοίκους, οι ηγέτες των κοινοτήτων μπορούν να αξιοποιήσουν τις πλατφόρμες επικοινωνίας για τη διανομή ενημερώσεων.

➔ *Επιτρέποντας την καλύτερη διαχείριση της περίθαλψης.*

Όταν μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης διακόπτει την κανονική φροντίδα, το προσωπικό βασίζεται στις επικοινωνίες μέσα στην κοινότητα για να γνωρίζει πώς να προχωρήσει.

➔ *Παρέχοντας ψυχική ηρεμία στους αγαπημένους σας.*

Οι πλατφόρμες επικοινωνίας επιτρέπουν στα μέλη της οικογένειας να λαμβάνουν σαφείς, συνεπείς και ασφαλείς επικοινωνίες από την κοινότητα διαβίωσης των αγαπημένων τους. Τα μέλη της οικογένειας μπορεί να επιθυμούν καθημερινές ή εβδομαδιαίες ενημερώσεις.

## Μοναξιά και κοινωνικός αποκλεισμός vs επικοινωνία

Η τεχνολογία μπορεί να αποτελέσει ένα πολύ αποτελεσματικό εργαλείο για τη μείωση της κοινωνικής απομόνωσης και την ενίσχυση της διασύνδεσης, ιδίως μεταξύ των ηλικιωμένων πολιτών. Οι κύριοι τρόποι με τους οποίους η τεχνολογία συμβάλλει στην επέκταση του κοινωνικού κεφαλαίου είναι η αύξηση της επικοινωνίας και της συνδεσιμότητας μεταξύ φίλων, οικογένειας και φροντιστών. Η



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

τεχνολογία επιτρέπει επίσης και αγκαλιάζει μια διαγενεακή προσέγγιση για την οικοδόμηση της διασύνδεσης. Υπάρχουν διάφορες τεχνολογίες που έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζουν τα επίπεδα κοινωνικής απομόνωσης. Σε αυτές περιλαμβάνονται οι τεχνολογίες κινητής τηλεφωνίας, οι τεχνολογίες διαδικτύου και επικοινωνίας (ΤΠΕ), οι τηλεδιασκέψεις, τα ψηφιακά παιχνίδια, τα εργαλεία κινητικότητας και οι ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης (SNS).

### **Επικοινωνία με άλλους ανθρώπους**

[Πολλές](#) σχετικές μελέτες υποστηρίζουν την κοινωνική διασύνδεση και τη σημασία της ενασχόλησης με την οικογένεια και τους φίλους, όπου η τεχνολογία των πληροφοριών μπορεί να προσφέρει τεράστια βοήθεια. Η δημογραφική μετατόπιση που προκαλείται από την παγκόσμια αύξηση του πληθυσμού μεγαλύτερης ηλικίας συμπίπτει με τη δραματική αλλαγή και τον επαναπροσδιορισμό του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι επικοινωνούν και σχετίζονται μεταξύ τους. Για τον ηλικιωμένο πληθυσμό, αυτή η τεχνολογική επανάσταση μπορεί να διευρύνει το χάσμα των γενιών και να επιδεινώσει τα αισθήματα μοναξιάς, κατάθλιψης και άγχους και να συμβάλει σε διαταραχές προσαρμογής.

Ωστόσο, αρκετές μελέτες δείχνουν ότι η προσέγγιση των ηλικιωμένων στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ) μπορεί να έχει σημαντική θετική επίδραση στον πληθυσμό αυτό. Ορισμένοι συγγραφείς την έχουν παρουσιάσει ακόμη και ως τη μόνη δυνατότητα για την ανακούφιση της απομόνωσης, της μοναξιάς και της αποξένωσης σε ορισμένες ομάδες ηλικιωμένων. Ωστόσο, παράλληλα, είναι γνωστό ότι ένα μεγάλο μέρος των ηλικιωμένων δεν είναι σε θέση να ακολουθήσει αυτή την εξέλιξη, λόγω διανοητικών προκλήσεων, αρνητικής προδιάθεσης απέναντι στις νέες τεχνολογίες, προβλημάτων επικοινωνίας ή γλώσσας ή ψηφιακού αναλφαριθμητισμού.

Σε μια άλλη πτυχή, σύμφωνα με τα περισσότερα άρθρα, οι ΤΠΕ θα μπορούσαν να βελτιώσουν την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση των ηλικιωμένων με τους επαγγελματίες υγείας και άλλους. Για παράδειγμα, η χρήση μιας εφαρμογής περιγράφεται συνήθως από τους ηλικιωμένους ως ένας νέος τρόπος επικοινωνίας με τους νοσηλευτές που τους επιτρέπει να αναφέρουν τις ανησυχίες τους για την υγεία τους με μεγαλύτερη λεπτομέρεια. Επιπλέον, οι αλληλεπιδράσεις με τους επαγγελματίες υγείας μέσω ΤΠΕ θεωρούνται ιδιαίτερα πολύτιμες από άτομα που ζουν σε αγροτικές περιοχές. Η επικοινωνία μέσω ΤΠΕ για κοινωνικές επαφές περιγράφεται επίσης ως σημαντική πτυχή, τουλάχιστον για άτομα με προβλήματα υγείας και μειωμένη κινητικότητα. Συνήθως, οι ηλικιωμένοι προτιμούν να χρησιμοποιούν λειτουργίες υπηρεσιών που υποστηρίζουν τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις με την οικογένεια και τους φίλους ως μέρος της διαδικασίας λήψης αποφάσεων όσον αφορά τις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



95  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Επικοινωνία με μηχανές

Προηγούμενες ανασκοπήσεις έχουν επίσης γενικά αποτυπώσει την αποτελεσματικότητα των κοινωνικών ρομπότ στη φροντίδα ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένων μελετών που αφορούν τη μοναξιά ή την κοινωνική απομόνωση, και την επίδραση των έξυπνων σπιτιών στην ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένης της επίδρασής τους στην κοινωνική απομόνωση.

Όλα τα κοινωνικά ρομπότ που χρησιμοποιούνται με επιτυχία έχουν σχεδιαστεί για να αλληλεπιδρούν με τον χρήστη, παρέχοντας έτσι μέσα αλληλεπίδρασης με την ίδια τη συσκευή. Τα ρομπότ παρέχουν επίσης μέσα για επικοινωνία μέσω βίντεο με άλλους ανθρώπους ως κεντρικό χαρακτηριστικό εκτός από τις δυνατότητες ομιλίας, δραστηριότητας και ψυχαγωγίας. Σε ένα σύστημα διέγερσης δραστηριοτήτων περιβάλλοντος, ένας εικονικός προπονητής δίνει συστάσεις στον χρήστη με βάση τις προγραμματισμένες δραστηριότητες για την ημέρα και τα δεδομένα από έναν αισθητήρα δραστηριότητας. Η έξυπνη οικιακή λύση αλληλεπιδρά επίσης με τον χρήστη μέσω μηνυμάτων.

Λύσεις ΤΠΕ, όπως τα έξυπνα σπίτια, μπορούν να βοηθήσουν στην πρόβλεψη και τον εντοπισμό της μοναξιάς και της κοινωνικής απομόνωσης, ενώ τεχνολογίες όπως τα ρομποτικά κατοικίδια και ορισμένα άλλα κοινωνικά ρομπότ μπορούν να συμβάλουν στην ανακούφιση της μοναξιάς σε κάποιο βαθμό.

### 3.2.3. LP3, Θέμα 2, Συνεδρία 3: Περιγραφή των εφαρμογών ΤΥΔ/ΤΠΕ

#### Μαθησιακά αποτελέσματα

Αναγνώριση των διαφορετικών λειτουργιών και εφαρμογών που υπάρχουν, οι οποίες διευκολύνουν την επικοινωνία των φροντιστών και των ληπτών φροντίδας.

#### Εισαγωγή

*Αυτές οι εφαρμογές και τα εργαλεία μπορεί να έχουν το πεδίο εφαρμογής:*

- προώθηση της επικοινωνίας που είναι απαραίτητη για την καλύτερη δυνατή παρακολούθηση και τον συντονισμό της θεραπείας του ηλικιωμένου.
- επιτρέποντας στον αποδέκτη της φροντίδας και τον φροντιστή να επικοινωνούν όσον αφορά την κοινωνική αλληλεπίδραση και την κοινωνικοποίηση.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



96  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Έξυπνες οικιακές εφαρμογές - Ρομπότ

Το *KOMP* είναι μια συσκευή επικοινωνίας με τη μορφή υπολογιστή ενός κουμπιού για ηλικιωμένους, η οποία δεν απαιτεί προηγούμενες ψηφιακές δεξιότητες και επιτρέπει στις οικογένειες να μοιράζονται φωτογραφίες, μηνύματα και να πραγματοποιούν βιντεοκλήσεις. Δεν περιλαμβάνει κωδικούς πρόσβασης, οθόνες αφής ή προηγμένες ρυθμίσεις που το καθιστούν πιο προσιτό. Ως εκ τούτου, το *KOMP* καθιστά την επικοινωνία μεταξύ όλων των γενεών απλή και αβίαστη. Προς το παρόν είναι διαθέσιμο προς ενοικίαση.



### CARU HOME (έργο Caru cares)

*Σχετικά:* Το *CARU* συνδέει τις γενιές μέσω μιας συσκευής που ενεργοποιείται με φωνή και μιας εφαρμογής. Ο έξυπνος αισθητήρας *CARU* εγκαθίσταται στο περιβάλλον διαβίωσης και καταγράφει διάφορες παραμέτρους στο περιβάλλον αυτό, μαθαίνει την τυπική συμπεριφορά του κατοίκου και σημειώνει τυχόν αποκλίσεις. Η εφαρμογή *CARU Web App* επιτρέπει ατομικές διαμορφώσεις και χρησιμεύει ως πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ των ενοίκων, των συγγενών και των φροντιστών. Επιτρέπει την άμεση και έμμεση επικοινωνία, τις κλήσεις έκτακτης ανάγκης και ενημερώνει για το εσωτερικό κλίμα.



### James (έργο reMIND)

*Σχετικά:* Το *James* είναι ένα κινητό ρομπότ που μπορεί να μετακινείται ανεξάρτητα από δωμάτιο σε δωμάτιο, με τη βοήθεια ενός επαγγελματία υγείας. Οι τελικοί χρήστες είναι σε θέση να δέχονται τηλεφωνική κλήση από την οικογένεια ή τους φίλους τους, με ή χωρίς βίντεο. Εκτός του ότι είναι



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

αυτόνομο και εύκολο στη χρήση, το πλεονέκτημα της συγκεκριμένης συσκευής είναι ότι δεν απαιτεί καμία φυσική επαφή και απαιτείται μόνο φωνητικός έλεγχος. Ως αποτέλεσμα, ο κίνδυνος εξάπλωσης ενός ιού που δημιουργείται από την κοινή χρήση εργαλείων και συσκευών όπως ένα tablet, τηλέφωνα ή φορητοί υπολογιστές μειώνεται σημαντικά.

### **Φορητή τεχνολογία**

Η φορητή τεχνολογία επιτρέπει στους ηλικιωμένους να λαμβάνουν βοήθεια με το πάτημα ενός κουμπιού - παρέχοντας άμεση πρόσβαση σε καθημερινή φροντίδα ή βοήθεια έκτακτης ανάγκης. Επιπλέον, τους κρατάει συνδεδεμένους 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, δίνοντας ηρεμία στους φροντιστές και τους αγαπημένους τους.

Η σύνδεση μέσω της κυψελοειδούς τεχνολογίας επιτρέπει επίσης εθνική κάλυψη, εξασφαλίζοντας ότι η βοήθεια είναι διαθέσιμη σε αυτούς, όπου κι αν βρίσκονται. Ένα ηλικιωμένο άτομο μπορεί να αποκτήσει ξανά αυτοπεποίθηση, έχοντας την αυτονομία να εκτελεί τις εργασίες της καθημερινής του ζωής και να ακολουθεί το δικό του πρόγραμμα. Εάν υπάρχει ανάγκη για μια κοινότητα διαβίωσης ηλικιωμένων, οι φορητές συσκευές παίζουν τον ίδιο ρόλο, επιτρέποντας στους ηλικιωμένους να διαχειρίζονται τον χρόνο και τις ανάγκες τους σε καθημερινή βάση. Η φορητή τεχνολογία ανοίγει το δρόμο για τη βελτίωση της καθημερινής ζωής των ηλικιωμένων. Με τις εκτεταμένες λειτουργίες και την εύκολη στη χρήση πρόσβαση, οι ηλικιωμένοι θα αρχίσουν να ζουν πιο ολοκληρωμένη ζωή πιο ανεξάρτητα όπου κι αν πηγαίνουν.

Η φορητή τεχνολογία μπορεί να επικεντρωθεί στις καθημερινές συνήθειες ενός ηλικιωμένου για την παρακολούθηση τυπικών συμπεριφορών. Επιπλέον, οι ειδοποιήσεις μπορούν να βοηθήσουν με υπενθυμίσεις για τη φαρμακευτική αγωγή και τα ραντεβού ή με επακόλουθα από τους φροντιστές για την υποστήριξη της επιτυχίας του σχεδίου φροντίδας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

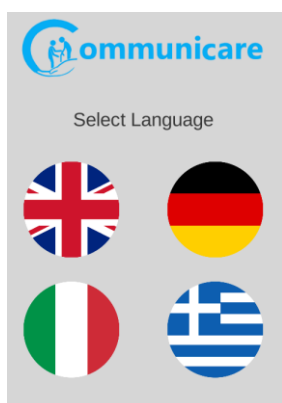
"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



98  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Εισαγωγή στο παιχνίδι

Στα προηγούμενα μαθησιακά μονοπάτια οι συμμετέχοντες έμαθαν για την επικοινωνία γενικά, για τις πτυχές της καλής επικοινωνίας, για την επικοινωνία με ένα άτομο με άνοια και επίσης για την επικοινωνία με τις νέες τεχνολογίες. Με αυτό το παιχνίδι θέλουμε να παρέχουμε γνωστικές ασκήσεις αφενός, αλλά και να καθορίσουμε την επικοινωνία μεταξύ του ηλικιωμένου ατόμου και του φροντιστή. Επιλέγουμε καθημερινές δραστηριότητες, ώστε όλοι να μπορούν να συσχετιστούν με αυτές και να βοηθήσουν στην ενσωμάτωση της επικοινωνίας όχι μόνο κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού αλλά και στην καθημερινή ζωή. Το παιχνίδι είναι διαθέσιμο στα ιταλικά, ελληνικά, γερμανικά και αγγλικά.



Μπορείτε να επιλέξετε ανάμεσα σε διαφορετικές συνεδρίες. Οι συνεδρίες λαμβάνουν χώρα:

- στην κουζίνα για την προετοιμασία ενός ποτού ή φαγητού
- στο υπνοδωμάτιο όπου ταξινομείτε ρούχα και παπούτσια
- στο σαλόνι που ταξινομείτε βιβλία
- ή απομνημονεύετε μια εικόνα. Δεν υπάρχει συγκεκριμένη σειρά, οπότε μπορείτε να ξεκινήσετε από όπου θέλετε. Μπορείτε επίσης να επαναλάβετε μια συνεδρία- αυτό εξαρτάται εντελώς από εσάς. Ο κύριος στόχος είναι να σας βοηθήσει να ξεκινήσετε μια συζήτηση με το ηλικιωμένο άτομο. Πάρτε λοιπόν το χρόνο σας για να μιλήσετε μεταξύ σας και πάνω απ' όλα διασκεδάστε!



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



99  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



100  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Αναφορές

- Adam, G. (2011). Grundlagen der Kommunikation. Στο G. Adam, H. Joskus, R. Rogall-Adam, & G. Schleinitz (Eds.), *Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden*. (2η έκδ. , σσ. 15-86). Silber Druck oHG, Niestetal
- Οι Άγγελοι της Ανίτα (2020, 25 Φεβρουαρίου). *Ο ψυχολογικός αντίκτυπος της βιντεοκλήσης για τους ηλικιωμένους*. Anita's Angels. <https://anitasangels.com/the-psychological-impact-of-video-calling-for-senior-citizens/>
- Υπουργείο Παιδείας (2019). Ποια είναι τα οφέλη της συνομιλίας και της ανταλλαγής μηνυμάτων; Πολιτεία της Νέας Ουαλίας. <https://www.digitalcitizenship.nsw.edu.au/articles/what-are-the-benefits-of-chat-and-messaging>
- Dörrie-Sell, A. (2000). Hörbehinderung. Die anderen hören - ich nicht. Psychosoziale Betreuung und Pflege von Patienten mit einer Hörbehinderung. *Die Schwester Der Pfleger*, 39, 40-43.
- Herter-Ehlers, U. (2021). *Grundlagen der Kommunikation für Gesundheitsberufe. Leitfaden für Logopäden, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Pflege*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35421-3>
- Hornung, R., & Lächler, J. (1999). *Psychologisches und soziologisches Grundwissen für Krankenpflegeberufe* (8η έκδοση). Beltz.
- InfoSoft Systems (2015, 24 Νοεμβρίου). *In 3 Schritten zu einem einfachen und sicheren Passwort*. InfoSoft Systems. [https://infosoft.swiss/passwort-einfach-sicher/#:~:text=Schritt%201%3A%20Merksatz%20bestimmen,\"&text=Am%20besten%20verwenden%20Sie%20einen,eine%20Strophe%20aus%20einem%20Musikstück](https://infosoft.swiss/passwort-einfach-sicher/#:~:text=Schritt%201%3A%20Merksatz%20bestimmen,\)
- Joskus, H. (2011). Die Kommunikation mit Pflegebedürftigen. Στο G. Adam, H. Joskus, R. Rogall-Adam, & G. Schleinitz (Eds.), *Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden* (2η έκδοση, σσ. 88-128). Silber Druck oHG, Niestetal.
- Kuratorium Deutsche Altershilfe (2008). "Doppelt ausgeschlossen: Menschen mit Demenz und Hörschädigung". *ProAlter*, 3, 33-36.
- Landeszentrale für politische Bildung (2019, Νοέμβριος 2022). *Missverständnisse durch Emojis?* Landeszentrale für politische Bildung. [https://www.lpbw.de/fileadmin/lpb\\_hauptportal/pdf/machs\\_klar/2018/mk\\_31/ab\\_missverstaendnisse.pdf](https://www.lpbw.de/fileadmin/lpb_hauptportal/pdf/machs_klar/2018/mk_31/ab_missverstaendnisse.pdf)



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



101  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

- Mikutta, J. , & Weigel, T. (2019). *Motivierende Gesprächsführung. Eine Einführung*. Springer.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-24481-1>
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2015). *Motivierende Gesprächsführung* (3η έκδοση). Lambertus Verlag.
- Mixnetworks (n.d. ). *4 Οφέλη από τη χρήση μηνυμάτων κειμένου στις επικοινωνίες για ηλικιωμένους*. Mixnetworks. <https://mixnetworks.com/text-messaging-senior-living>
- Pohlmann, M. (2006). Die Pflegende-Patienten-Beziehung. Ergebnisse einer Untersuchung zur Beziehung zwischen Patienten und beruflich Pflegenden im Krankenhaus. *Pflege*, 19(3), 156-162.  
<https://doi.org/10.1024/1012-5302.19.3.156>
- Postert, C. (1996). Das medizinische System: eine Beobachtung aus systemtheoretischer Perspektive. Στο M. Stürzer, & A. Wolf (Eds. ), *Die gesellschaftliche Konstruktion von Befindlichkeit. Ein Sammelband zur Medizinethnologie*. VWB.
- Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung (2012, Οκτώβριος). *Checkliste zur Bewertung von Internetquellen für Schülerinnen und Schüler*. Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung.  
<https://li.hamburg.de/contentblob/3461588/aeeb63b90b0c1ca82dbb0737d318392c/data/pdf-internetquellen-bewerten-in-der-profiloberstufe.pdf>
- Sachweh, S. (2012). *Noch ein Löffelchen? Effective Kommunikation in der Altenpflege* (3η έκδοση). Hans Huber Hogrefe.
- Schmedes, C. (2021). *Emotionsarbeit in der Pflege. Beitrag zur Diskussion über die physische Gesundheit Pflegender in der stationären Altenpflege*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-31914-4>
- Scott, E. (2022, 23 Μαΐου). *5 πρακτικές αυτοφροντίδας για κάθε τομέα της ζωής σας*. (2022, 23 Μαΐου). Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/self-care-strategies-overall-stress-reduction-3144729>
- Steutder, E. (2015). Die gelungene Beziehung. Voraussetzung guter Pflege. *NOVAcura*, 46(4), 6-8.  
<https://doi.org/10.1024/1662-9027/a000049>.
- Straub, J., Nothdurft, W., Rosa, H., Ricken, N., Balzer, N., Jonas, K., Schmid Mast, K., Kögler, H.-H., Snell-Hornby, M., Cappai, G., Fuchs, M., Bonacker, T., & Schmitt, L. (2007). Grundbegriffe. In J. Straub, J., A. Weidemann, & D. Weidemann (Eds. ), *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz* (pp. 5-128). J.B. Metzler. [https://doi.org/10.1007/978-3-476-05019-9\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-476-05019-9_2)
- Valentin, K. (1994). *Όλα τα έργα* (4η έκδοση). Piper Verlag.
- Watzlawick, P., & Jackson, D. D. (2010). On Human Communication (1964). *Journal of Systemic Therapies*, 29(2), 53-68. <https://doi.org/10.1521/jsyt.2010.29.2.53>.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



102  
 Co-funded by the  
 Erasmus+ Programme  
 of the European Union

West, M. (2022, 29 Ιουλίου). *Η ιεράρχηση των αναγκών του Maslow*:  
<https://www.medicalnewstoday.com/articles/maslows-hierarchy-of-needs>.

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (2019, 2 Απριλίου). *Η αυτοφροντίδα μπορεί να αποτελέσει αποτελεσματικό μέρος των εθνικών συστημάτων υγείας*. <https://www.who.int/news/item/02-04-2019-self-care-can-be-an-effective-part-of-national-health-systems>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



103  
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Παράρτημα

Πίνακας 1: LP1, Θέμα 1, Συνεδρία 1

Παραγγελία	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Τα 5 αξιώματα της επικοινωνίας	Να είναι σε θέση να κατανοήσουν την πτυχή της σχέσης της επικοινωνίας και πώς μια καλή διαδικασία επικοινωνίας μπορεί να επηρεάσει τη ζωή	Οι διαφορετικοί ορισμοί της επικοινωνίας αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας. Θεμελιώδης πτυχή είναι το γεγονός ότι η επικοινωνία δημιουργεί μια σχέση με ένα άλλο άτομο. Ένας θεωρητικός της επικοινωνίας και φιλόσοφος, ο Paul Watzlawick, διατύπωσε πέντε αξιώματα της επικοινωνίας, τα οποία βοηθούν στην περιγραφή των διαδικασιών της επικοινωνίας που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης και δίνουν μια καλύτερη κατανόηση του "τι είναι η διαδικασία της επικοινωνίας".

Πίνακας 2: LP1, Θέμα 1, Συνεδρία 2

Παραγγ ελία	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Η αντίληψη ως προϋπόθεση για την επικοινωνία	Ευαισθητοποίηση για την αντίληψη ως προϋπόθεση για την επικοινωνία	Η επικοινωνία, ανεξάρτητα από το αν είναι λεκτική ή μη λεκτική, επηρεάζεται σημαντικά από τον παράγοντα της αμοιβαίας αντίληψης. Κάθε άτομο αντιλαμβάνεται το συνομιλητή του με διαφορετικό τρόπο. Η αντίληψη αυτή με



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



		επικοινωνία και την επίδρασή της στην καλή επικοινωνία.	τη σειρά της επηρεάζει την επικοινωνία και πέραν αυτού τη διαμόρφωση της σχέσης. Η συνειδητοποίηση αυτής της επιρροής είναι εξαιρετικά σημαντική για κάθε καλή επικοινωνία.
2	Quiz Αντίληψη	Ευαισθητοποίηση για την αντίληψη ως προϋπόθεση για την επικοινωνία και την επίδρασή της στην καλή επικοινωνία.	Ο συνδυασμός των αισθήσεών μας ανοίγει την αντίληψη, η οποία με τη σειρά της έχει αντίκτυπο στην επικοινωνία μας. Σε αυτό το κουίζ μπορείτε να αποδείξετε τη δική σας αντίληψη.
3	Εξήγηση Το φαινόμενο φωτοστέφανο και τα στερεότυπα	Να είναι σε θέση να εξηγήει τα κύρια αποτελέσματα της αντίληψης ως βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας	Το φαινόμενο του φωτοστέφανου θεωρείται σημαντικό φαινόμενο που επηρεάζει την αντίληψη και συνεπώς την επικοινωνία. Αυτό οδηγεί σε διαστρεβλωμένη ή μονόπλευρη αντίληψη ενός συγκεκριμένου χαρακτηριστικού ενός άλλου προσώπου. Ως αποτέλεσμα, η αντίληψη ενός χαρακτηριστικού κυριαρχεί και έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επικοινωνία με το άλλο άτομο. Σε αντίθεση με το φαινόμενο του φωτοστέφανου, τα στερεότυπα τείνουν να οδηγούν σε σιγματισμό, ο οποίος επηρεάζει επίσης την αντίληψη του άλλου προσώπου και την επικοινωνία. Η συνειδητοποίηση και των δύο επιδράσεων είναι σημαντική για κάθε καλή επικοινωνία.
4	Παραμύθι: Τα καινούργια ρούχα του αυτοκράτορα	Ευαισθητοποιείται η αντίληψη ως προϋπόθεση για την επικοινωνία και η επίδρασή της στην καλή επικοινωνία.	Ο συνδυασμός των αισθήσεών μας ανοίγει την αντίληψη, η οποία με τη σειρά της έχει αντίκτυπο στην επικοινωνία μας. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να επηρεάσετε τη δική σας αντίληψη. Το παραμύθι με τα καινούργια ρούχα του αυτοκράτορα καθιστά πολύ σαφή αυτή την επίδραση.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

5	Εισαγωγή στο ημερολόγιο ως εργαλείο αυτοαναστοχασμού	Ευαισθητοποιείται η δική μας επικοινωνία και το πώς κάνουμε ήδη καλή επικοινωνία και σε ποια σημεία μπορούμε να βελτιωθούμε.	Το να γράφετε ημερολόγιο μπορεί να είναι κάτι που κάνατε για τον εαυτό σας ως έφηβος ή μπορεί να εξακολουθείτε να γράφετε ημερολόγιο. Σήμερα μπορείτε να βρείτε διάφορους τρόπους γραφής ημερολογίου, όπως τα ημερολόγια ευτυχίας. Η ιδέα αυτής της πρόσκλησης για τη συγγραφή ημερολογίου βασίζεται θεωρητικά στο μοντέλο προβληματισμού που ανέπτυξε ο Johns. Ο Johns βλέπει τον αυτοστοχασμό ως μια δυνατότητα αλλαγής της συνήθειας και της ρουτίνας και ακόμη περισσότερο. Πρόκειται ουσιαστικά για την ιδέα να αυξήσετε την αυτογνωσία σας για την επικοινωνία σας.
6	Ερωτήσεις ημερολογίου για το Θέμα 1, Συνεδρία 2	Αυξάνεται η ευαισθητοποίηση για τη δική μας επικοινωνία, και με την απάντηση στην ερώτηση του ημερολογίου είναι δυνατόν να αναλογιστούμε, πώς κάνουμε ήδη καλή επικοινωνία και σε ποια σημεία μπορούμε να βελτιωθούμε.	Ερωτήσεις ημερολογίου για το Θέμα 1, Συνεδρία 2  Αυτή η ερώτηση ημερολογίου είναι η πρώτη ερώτηση ημερολογίου στο Learnpath 1. Όλες οι ακόλουθες ερωτήσεις ημερολογίου υποστηρίζουν τον προβληματισμό σας και την ανάπτυξη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων σας.  Για να απαντήσετε στην ερώτηση του ημερολογίου σας, συνιστάται να χρησιμοποιήσετε ένα χαρτί και ένα μολύβι ή ακόμη και να αρχίσετε να γράφετε ένα ημερολόγιο για να καταγράψετε την απάντησή σας μόνο για τον εαυτό σας.

### Πίνακας 3: LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 2



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

Παραγγελλία	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Παράδειγμα δεύτερης περίπτωσης Νοσηλευτές	Χρήση του μοντέλου επικοινωνίας μέσω ενός παραδείγματος περίπτωσης. Να είναι σε θέση να εφαρμόζει τους κατάλληλους τρόπους (λεκτικούς και μη λεκτικούς) επικοινωνίας.	Το μοντέλο επικοινωνίας με το δέκτη τεσσάρων αυτιών προσφέρει την ευκαιρία να αναλύσουμε την καθημερινή επικοινωνία από μια εξωτερική οπτική γωνία και έτσι να συνειδητοποιήσουμε τυχόν στρεβλώσεις που μπορεί να υπάρχουν. Η γνώση των δικών μας παραγόντων στρέβλωσης, για παράδειγμα μια κυριαρχία της πλευράς της σχέσης, επηρεάζει την επικοινωνία, το περιεχόμενο της επικοινωνίας και τελικά τη μορφή του σχεδιασμού της σχέσης. Η ανάλυση με τη χρήση του μοντέλου επικοινωνίας είναι δυνατή βάσει μιας μελέτης περίπτωσης. Χρησιμοποιείται το παράδειγμα δύο συναδέλφων, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι να είναι σε θέση να μεταφέρουν ένα μοντέλο επικοινωνίας στην πράξη.
2	Μοντέλο επικοινωνίας Quiz	Να είναι σε θέση να εξηγήσει τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας και να έχει γνώσεις σχετικά με τη σημασία της	Το κουίζ είναι μια ευκαιρία να ελέγξετε τις γνώσεις σας σχετικά με τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

		επικοινωνίας και ιδιαίτερα της καλής επικοινωνίας.	
--	--	--	--

Πίνακας 4: LP1, Θέμα 2, Συνεδρία 3

Παραγωγή	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Μοντέλο επικοινωνίας Quiz	Να είναι σε θέση να εξηγήσει τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας και να έχει γνώσεις σχετικά με τη σημασία της επικοινωνίας και ιδιαίτερα της καλής επικοινωνίας.	Το κουίζ είναι μια ευκαιρία να ελέγξετε τις γνώσεις σας σχετικά με τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας.
2	Αφίσα - Το μοντέλο επικοινωνίας του Schulz von Thun	Να είναι σε θέση να εξηγήει τις βασικές αρχές της καλής επικοινωνίας σε θεωρητικό υπόβαθρο.	Το μοντέλο επικοινωνίας του Γερμανού Schulz von Thun θεωρείται επίσης διεθνώς ως ένα από τα καθιερωμένα και ανεξάρτητα από τον κλάδο μοντέλα επικοινωνίας. Μαθαίνετε περισσότερα για αυτό το μοντέλο και τη βασική ιδέα του και αναπτύσσετε μια κριτική άποψη.
3	Ερώτηση ημερολογίου για αυτοσυγκέντρωση	Αυξάνεται η ευαισθητοποίηση για τη δική μας επικοινωνία, και με την απάντηση στην ερώτηση του ημερολογίου είναι δυνατόν	οι ερωτήσεις του ημερολογίου υποστηρίζουν τον προβληματισμό σας και την ανάπτυξη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων σας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

		να αναλογιστούμε, πώς κάνουμε ήδη καλή επικοινωνία και σε ποια σημεία μπορούμε να βελτιωθούμε.	Για να απαντήσετε στην ερώτηση του ημερολογίου σας, συνιστάται να χρησιμοποιήσετε ένα χαρτί και ένα μολύβι ή ακόμη και να αρχίσετε να γράφετε ένα ημερολόγιο για να καταγράψετε την απάντησή σας μόνο για τον εαυτό σας.
--	--	--	--

### Πίνακας 5: LP1, Θέμα 3, Συνεδρία 1

Παραγγε λίας	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Διαφορετική μορφή επικοινωνίας	Να είναι σε θέση να αναγνωρίζει και να εφαρμόζει το κατάλληλο κανάλι, κωδικό και επίπεδο και να αποφύγετε ακατάλληλες λύσεις	Το κουίζ είναι μια ευκαιρία να ελέγξετε τις γνώσεις σας σχετικά με τις διάφορες μορφές επικοινωνίας, τα ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ και τα ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ τους σε ένα πραγματικό σενάριο επικοινωνίας.
2	Ορισμός επιπέδου επικοινωνίας	Να είναι σε θέση να εξηγούν και να αναγνωρίζουν τα διάφορα επίπεδα επικοινωνίας.	Το κουίζ είναι μια ευκαιρία να ελέγξετε τις γνώσεις σας σχετικά με τις διάφορες μορφές επικοινωνίας.

### Πίνακας 6: LP1, Θέμα 4, Συνεδρία 1



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

Παραγ γελία	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Ενημέρωση για το έλλειμμα ακοής και την απώλεια ακοής	Να γνωρίζουν και να έχουν γνώσεις σχετικά με τις διαφορετικές ανάγκες για καλή επικοινωνία λόγω σωματικών αναπηριών ή άλλων εμποδίων.	Η χρήση ενός παραδείγματος θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε τις διαφορετικές ανάγκες για καλή επικοινωνία λόγω σωματικών αναπηριών ή άλλων εμποδίων.
2	Στοιχεία και αριθμοί σχετικά με την απώλεια ακοής	να έχουν γνώσεις σχετικά με τις διαφορετικές ανάγκες για καλή επικοινωνία λόγω σωματικών αναπηριών ή άλλων εμποδίων	Η απώλεια της ακοής είναι συχνά αποδεκτή ως φυσιολογικό σημάδι της γήρανσης από τους πάσχοντες και από την κοινωνία συνολικά. Είναι πολύ πιθανό ότι αυτός είναι ο λόγος για το χαμηλό επίπεδο συζήτησης και την έλλειψη παρεμβάσεων, καθώς διευκρινίσεις, χρήση υποστήριξης ή αποζημίωση ως επί το πλείστον δεν πραγματοποιούνται. Αυτό καταδεικνύεται επίσης από τον μεγάλο αριθμό ατόμων, περίπου 14 εκατομμύρια μόνο στη Γερμανία, που είναι βαρήκοοι. Στην ομάδα των ατόμων άνω των 70 ετών, πάνω από το 50%, δηλαδή κάθε δεύτερο άτομο, πάσχει από απώλεια ακοής ή βαρηκοΐα. Μάθετε περισσότερα στοιχεία και αριθμούς σχετικά με την απώλεια ακοής, για να συνειδητοποιήσετε τα προβλήματα που όντως αντιμετωπίζουν.
3	Τεχνικά βοηθήματα	Γνωρίστε τους διάφορους τρόπους υποστήριξης των ατόμων που έχουν υποστεί απώλεια ακοής.	Στην περίπτωση της υπάρχουσας απώλειας ακοής υπάρχει πλέον ένας ικανοποιητικός αριθμός τεχνικών βοηθημάτων που παρέχουν υποστήριξη και αντιστάθμιση.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

Πίνακας 7: LP1, Θέμα 4, Συνεδρία 2

Παραγγελλία	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Ο ξένος από τον Karl Valentin	Να συνειδητοποιήσετε τις διάφορες μορφές γλωσσικών εμποδίων και να αναπτύξετε τη διαπολιτισμική σας ικανότητα.	Αυτός είναι ο δημοφιλής χιουμορίστας Karl Valentin που σκέφτεται για τους ξένους. Αυτή είναι η εισαγωγή στη Συνεδρία2, στο Θέμα 4. Το θέμα των γλωσσικών εμποδίων σε διαπολιτισμικό πλαίσιο σημαίνει επίσης την ανάπτυξη ευαισθησίας στην επικοινωνία για το ξένο ή το άλλο άτομο. Η ηχογραφημένη συνομιλία του Γερμανού χιουμορίστα Karl Valentin είναι ένα καλό σημείο για να ξεκινήσετε.
2	Σκεφτείτε τα σύνορα	Συνειδητοποίηση των διαφόρων μορφών γλωσσικών εμποδίων	Τα σύνορα είναι σταθερά, τα σύνορα δείχνουν το διαχωρισμό σε οικεία και ξένα πράγματα. Τα γλωσσικά εμπόδια είναι επίσης σύνορα, τα οποία χαράζουμε και τα οποία επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούμε.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

3	Κουίζ με εικόνες: Ονομασία των συνόρων	Να συνειδητοποιήσετε τα σύνορα, να συνειδητοποιήσετε πώς θα μπορούσατε να ξεπεράσετε τα σύνορα. Η επικοινωνία είναι ένας τρόπος για να ξεπεραστούν τα σύνορα και να οικοδομηθεί μια γέφυρα	Να αποκτήσετε επίγνωση των συνόρων, σας βοηθά να συνειδητοποιήσετε πού τα σύνορα αρχίζουν να γίνονται σύνορα.
4	Υγεία και ασθένεια και επικοινωνία	Να αποκτήσετε επίγνωση των διαφόρων μορφών γλωσσικών εμποδίων και να αναπτύξετε τη διαπολιτισμική σας επάρκεια	Ειδικά όσον αφορά τα γλωσσικά εμπόδια, μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας η γνώση των διαφορετικών πολιτισμικά διαμορφωμένων ιδεών για την υγεία και την ασθένεια που επηρεάζουν την επικοινωνία.
5	Υποστήριξη της καλής επικοινωνίας	Απόκτηση γνώσεων σχετικά με τους πόρους και τις δυνατότητες για να είναι κανείς ικανός όταν αντιμετωπίζει γλωσσικά εμπόδια.	Επεξήγηση διαφορετικών πηγών κατά την αντιμετώπιση ξένων γλωσσών
6	Ερώτηση προβληματισμού για το ημερολόγιό σας	Η ευαισθητοποίηση για τη δική μας επικοινωνία αυξάνεται και με την απάντηση στην ερώτηση του ημερολογίου είναι δυνατόν να αναλογιστούμε, πώς κάνουμε ήδη καλή επικοινωνία και σε ποια σημεία μπορούμε να βελτιωθούμε.	οι ερωτήσεις του ημερολογίου υποστηρίζουν τον προβληματισμό σας και την ανάπτυξη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων σας.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."



Πίνακας 8: LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 1

Παραγγε α	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Ασύμμετρες σχέσεις	Να συνειδητοποιήσετε τους ασύμμετρους αστερισμούς των σχέσεων μεταξύ των φροντιστών και των ενόικων ενός γηροκομείου.	Η συνειδητοποίηση των ασύμμετρων σχέσεων στη φροντίδα των ηλικιωμένων μπορεί να σας βοηθήσει να κατανοήσετε καλύτερα τι σημαίνει να παρεμβαίνετε στην ιδιωτική ζωή των ηλικιωμένων.
2	Κουίζ: Σχέσεις: Ασύμμετρες σχέσεις	Να συνειδητοποιήσετε τους ασύμμετρους αστερισμούς των σχέσεων μεταξύ των φροντιστών και των ενόικων ενός γηροκομείου.	Μέσω ενός μικρού κουίζ, οι γνώσεις σχετικά με τους ασύμμετρους συσχετισμούς σχέσεων μεταξύ φροντιστών και ηλικιωμένων δοκιμάζονται και πάλι και έτσι εσωτερικεύονται.

Πίνακας 9: LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 2

Παραγγε λία	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

1	Στρατηγική επικοινωνίας με τους ηλικιωμένους	Να γνωρίσετε τις διαφορετικές στρατηγικές επικοινωνίας που πρέπει να υιοθετήσετε ανάλογα με το άτομο που έχετε απέναντί σας και τις ιδιαίτερες ανάγκες του.	Ένας κατάλογος συμβουλών επικοινωνίας που πρέπει να υιοθετηθούν ανάλογα με τις διαφορετικές ανάγκες και καταστάσεις στη σχέση φροντίδας ηλικιωμένων.
2	Ιδιαιτερότητες των ηλικιωμένων	Να γνωρίσουν τις ιδιαιτερότητες των ηλικιωμένων	Μια υπενθύμιση που βοηθά τους φροντιστές να γνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες των ηλικιωμένων και να υιοθετούν καλύτερα την καλύτερη στρατηγική επικοινωνίας

Πίνακας 10: LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 3

Παραγωγή	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Υγιεινή επικοινωνία	Να συνειδητοποιήσετε πόσο υγιής είναι η επικοινωνία.	Ένας κατάλογος με παραδείγματα χρήσιμα για μια υγιή επικοινωνία με ηλικιωμένους ανθρώπους
2	Ενεργητική ακρόαση	Να αποκτήσετε επίγνωση της ενεργητικής ακρόασης	Ένας κατάλογος συμβουλών επικοινωνίας που πρέπει να υιοθετηθούν για μια πραγματική ενεργητική ακρόαση
3	Η ικανοτική προσέγγιση	Να ενημερωθούν για τη μεθοδολογία της χωρητικής προσέγγισης	Άσκηση ορισμού για την καλύτερη κατανόηση της χωρητικής προσέγγισης
4	Οι λέξεις που νοιάζονται	Να ενημερωθούν για τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της	Ένα εγχειρίδιο για την ανακάλυψη ορισμένων καλών πρακτικών σχετικά με την εφαρμογή της ικανοτικής προσέγγισης



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."

		μεθοδολογίας της χωρητικής προσέγγισης σε πραγματικά σενάρια.	
--	--	---	--

Πίνακας 11: LP1, Θέμα 5, Συνεδρία 4

Παραγγελία	Τίτλος	Στόχοι/Στόχοι	Περιγραφή
1	Ταξινόμηση τις δηλώσεις	Οι συμμετέχοντες αποκτούν επίγνωση της παρα-φράσης και της λεκτικής έκφρασης, η οποία συνδέεται με την ενεργητική ακρόαση.	Μέσω ενός διαδραστικού περιεχομένου, οι συμμετέχοντες θα πρέπει να διακρίνουν μεταξύ της παράφρασης και της προφορικοποίησης και να ταξινομούν σωστά τις δηλώσεις.
2	Κουίζ: Ενεργητική ακρόαση	Οι συμμετέχοντες θα συνειδητοποιήσουν και πάλι την ενεργητική ακρόαση και τις ιδιότητες που συνδέονται με αυτήν.	Μέσω ενός μικρού κουίζ, οι γνώσεις σχετικά με την ενεργητική ακρόαση και τα σχετικά χαρακτηριστικά δοκιμάζονται ξανά και έτσι εσωτερικεύονται.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν."